Listening to Canadians

Spring 2000

Canada
Information Office

Bureau d'information
du Canada

Canada

Communications Survey

Sondage sur les communications

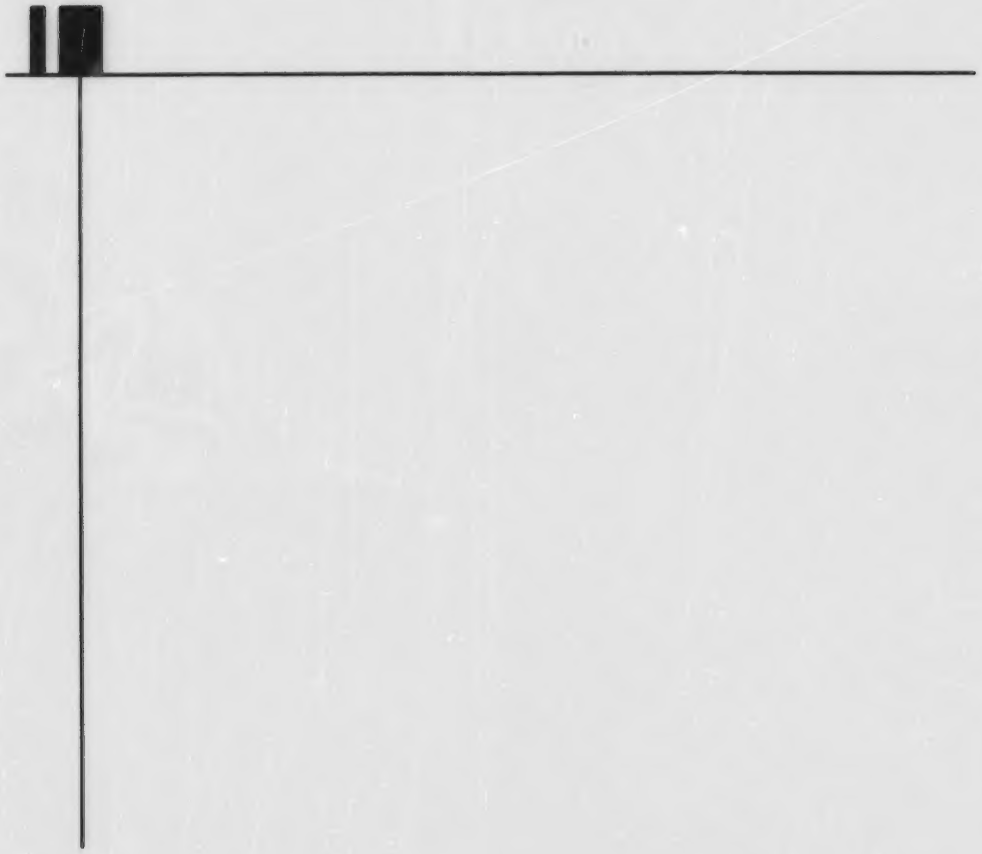
Published by the Canada Information Office on June 16, 2000

For more information, please contact the Research and Analysis Branch at (613) 992-8545

101-04966/

Table of Contents

Introduction	*1*
Government-Citizen Relationship	*2*
The Survey	*4*
Executive Summary	*5*
Optimism	*7*
Expectations	*9*
Direction	*11*
Performance	*13*
Issues	*17*
Regional Variations	*21*
Priorities	*24*
Economic Management	*28*
Crime and Justice	*29*
Health Care	*30*
Positioning the Issues	*33*
Budget	*37*
Reputation	*41*
Communications	*46*
Conclusion	*54*

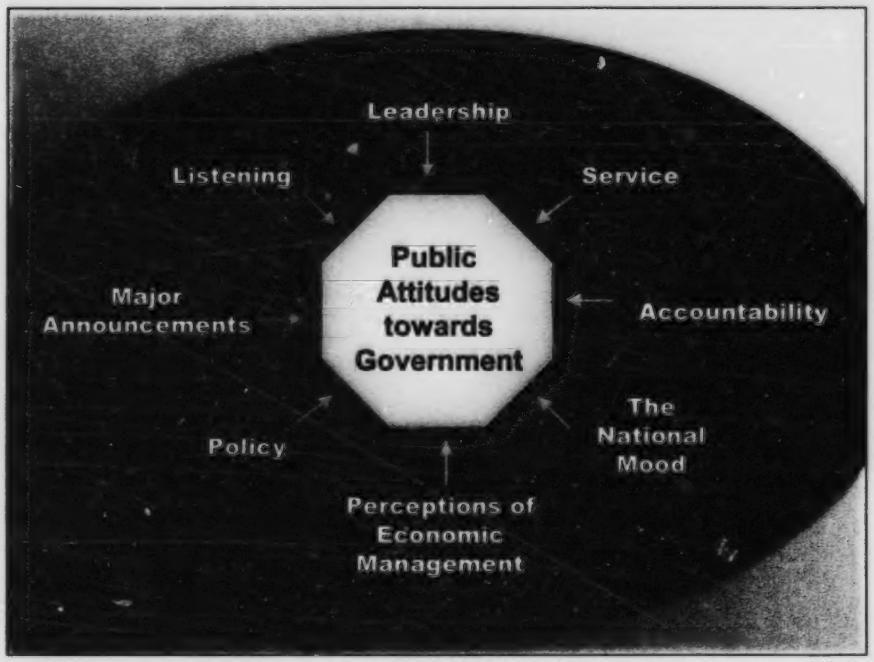


Introduction

- The public opinion research undertaken by the Canada Information Office is part of its mandate to support the Ad Hoc Cabinet Committee on Government Communications and to improve communication between the Government of Canada and citizens.
- In conducting such research, the Canada Information Office strives to promote excellence in government communications, to support and advise government communicators, and to better understand the concerns and priorities of Canadians.
- Opinion research is one way, among others, to ensure that the views of the Canadian public are taken into account in public policy formulation and management of government. It can also serve as a tool in the development of corporate and departmental communications plans and activities, including advertising campaigns and various other information products.
- The following results are drawn from our analysis of the most recent tracking survey on governmental communications, the sixth of our national polls. It was conducted between April 25 and May 8, 2000, approximately two months after the February 28 Budget Speech. In total, 4,668 Canadians were interviewed from coast-to-coast.

The Government-Citizen Relationship

- The Spring 2000 survey examines the complex relations between the Government of Canada and citizens from the perspective of governmental communications. In particular, it seeks to improve our understanding of the information needs of Canadians and reviews the key priorities and concerns against which the effectiveness of the Government is measured.
- Our analysis of the results suggests that eight factors contribute to the public's perceptions of the Government and could form the basis of sustained two-way communications between the Government and its citizens. These are:
- **1)** Perceptions of Economic Management: given the importance of the economy to the lives of every Canadian, how they perceive the state of the economy and the Government's role in influencing the economy has a very strong effect on public attitudes. In the survey, we look at the Government's performance ratings on several economic issues and the reasons why Canadians assess their government favourably or poorly.



- **2)** Policy: the many issues in which the Government is involved carry different levels of priority with the public and have varying impact on public attitudes. In the Spring 2000 survey, we examine attitudes in a number of policy areas, including health care, crime and justice, the environment, taxation and international trade.
- **3)** Major Announcements: these can have a strong and immediate effect on public attitudes towards government and feedback can be instantaneous. In the Spring 2000 survey, we examine the impact of the February 2000 Budget.
- **4)** Listening: perceptions of whether the Government is listening to Canadians and whether it is perceived to be transparent affect its overall image as an institution. This survey measured perceptions of the Government's reputation in these areas.
- **5)** Leadership: this includes the factors relating to Government, such as providing direction to the country, ethics and vision.
- **6)** Service: service delivery is a major point of contact between the Government and the people and has been demonstrated to have a strong relationship with overall attitudes towards Government. The survey measured perceptions of the overall effectiveness of Government of Canada as a service provider.
- **7)** Accountability: perceptions of the Government as a manager of public funds also have affected attitudes towards Government. The Spring 2000 survey included questions measuring views of the cost-effectiveness and public accountability of the Government of Canada.
- **8)** The National Mood: this is a general barometer of public confidence in the country and is strongly related to overall attitudes toward the Government of Canada. The national mood is measured in the Spring 2000 survey by questions on optimism about the future of the country, optimism about one's personal future and expectations with respect to the economy.

- This model of the long-term relationship between the Government and citizens is intended to show how a wide variety of government actions and policies, as well as the external environment, can influence attitudes towards government and how understanding these attitudes can contribute to public policy, management and communications.

Survey - Methodology

- Total sample – 4668; 2097 panel respondents
- Margin of error for Canada : 1.5% (19 times out of 20)

Province	Margin of error
B.C.	4.4%
Alta.	5.0%
Sask.	5.0%
Man.	5.0%
Ont.	3.3%
Que.	2.8%
N.B.	10.0%
N.S.	9.9%
P.E.I. *	5.0%
Nfld.	10.0%
Atl.	3.8%
Total	**1.5%**

* For each survey, one Atlantic province is oversampled. In the Spring 2000 survey, P.E.I. was oversampled.

Executive Summary

- **The relationship between the Government and citizens has shown a gradual long-term improvement since the Fall of 1998.** Contributing factors include: a more optimistic national mood, a strong national economy for which many credit the Government, support for the Government's economic policies -- including the 2000 Budget, positive evaluation of the Government's services, and favourable perceptions of the Government in terms of ethics and the direction it is offering Canadians. Factors that detract from this relationship include fair-to-poor assessments of its performance on health and other quality-of-life issues, unfavourable perceptions of the Government's ability to listen to Canadians, and its financial management.
- **Health care remains the most important top-of-mind issue facing Canadians.** Other quality of life issues occupy the next tier of issues and include: education, children's issues and the environment. Economic management is a priority but other economic issues such as unemployment, debt management and taxation form a lower order of priority.
- **The Government fares well on most of the economic issues:** economic management, unemployment, debt management -- but not taxation. The Government's performance is generally viewed less favourably on most of the quality of life issues -- education, children's issues and health care.
- **The 2000 Budget was widely noted -- and well-received.** Half of Canadians (49%) were aware of the Budget and many of these identified tax cuts as a positive initiative in the Budget. The Government's positive rating on the taxation issue is now 30% and has risen significantly from Winter 2000.
- **Among eight factors that affect the Government's reputation among citizens, the Government is viewed most favourably on: vision, service, direction and ethics.** The provincial governments also get good ratings on these factors, although the federal government does better on service and direction. Both levels score negatively on three factors: openness, listening and accountability for public spending. And while provincial governments fare well on the questions of cost-effectiveness, the federal government is viewed negatively.
- **Six in ten (59%) Canadians remember receiving information from the Government of Canada in the past three months.** Television is the most frequently-used media for getting information from the Government and also the most preferred. Use of the Internet, however, is rising rapidly and over six million Canadians have accessed a Government of Canada website in the past three months.

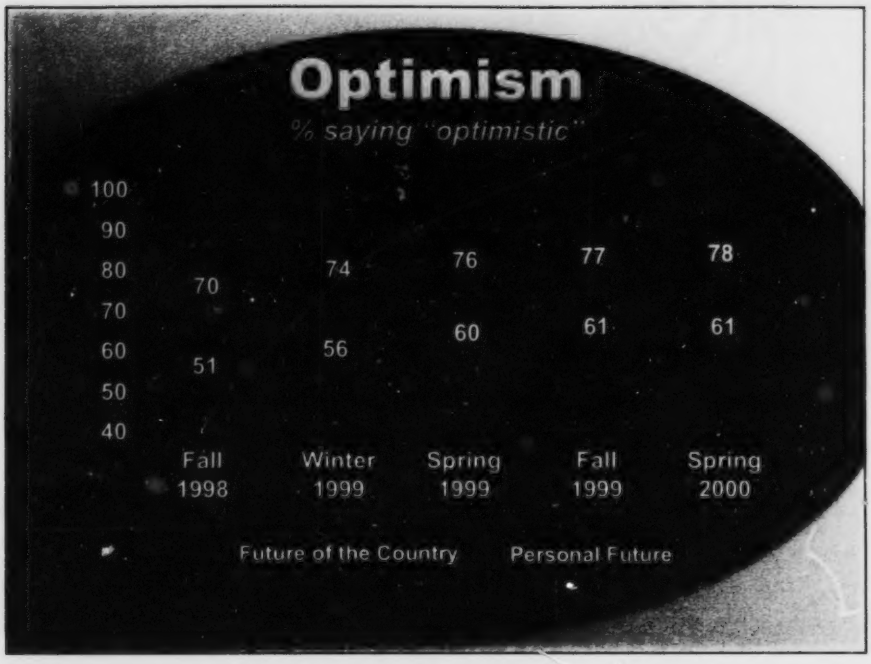
Optimism

*"Overall, thinking about the **future of the country**, how would you describe yourself on a scale from 1 extremely pessimistic to 7 extremely optimistic, with 4 being neither optimistic nor pessimistic?"*

Region/Province	Fall 1998 (% saying 5,6 or 7 on a 7-point scale)	Spring 2000 (% saying 5, 6 or 7 on a 7-point scale)	Change in %
British Columbia	45	53	+8
Alberta	51	61	+10
Saskatchewan	44	53	+9
Manitoba	50	59	+9
Ontario	59	67	+8
Quebec	43	56	+13
Atlantic	54	59	+5
National	**51**	**61**	**+10**

*"And what about your **personal future**, how would you describe yourself on a scale from 1 extremely pessimistic to 7 extremely optimistic, with 4 being neither optimistic nor pessimistic?"*

Region/Province	Fall 1998 (% saying 5,6 or 7 on a 7-point scale)	Spring 2000 (% saying 5, 6 or 7 on a 7-point scale)	Change in %
British Columbia	68	75	+7
Alberta	70	78	+8
Saskatchewan	67	75	+8
Manitoba	66	74	+8
Ontario	72	80	+8
Quebec	68	77	+9
Atlantic	68	74	+6
National	**70**	**78**	**+8**



- The mood of the nation is an important factor in the overall health of the Government-Citizen relationship. Optimism about personal futures, the economy and the nation is associated with a greater interest in public affairs and a higher level of receptivity to information from the Government.
- Canadians are now more optimistic about the future of the country and their own personal future than they were in the Fall of 1998. In the most recent survey, over three fifths of Canadians were optimistic about the future of the country, up from half in the Fall, 1998. Over three quarters of Canadians are optimistic about their personal future -- up from seven in ten in Fall 1998.
- Ontarians tend to be the most optimistic about the future of the country (67%) and their own personal future (80%). British Columbians are the least optimistic about the country's future (53%).
- A disproportionate share of the increase in optimism in the future of the country has taken place in Quebec, where the percentage of optimists increased from 43% in Fall 1998 to 56% in the most recent survey. The increase in personal optimism has been fairly even all across the country.

Expectations for Canada's Economy

"Over the next year or so, do you think Canada's economy will be doing better, worse, or about the same? Please respond using a 7-point scale where 1 is much worse, 7 is much better, and the mid-point 4 is the same."

By Gender

	Men (%)	Women (%)
Better	45	34
Neither	44	54
Worse	10	11

By Income

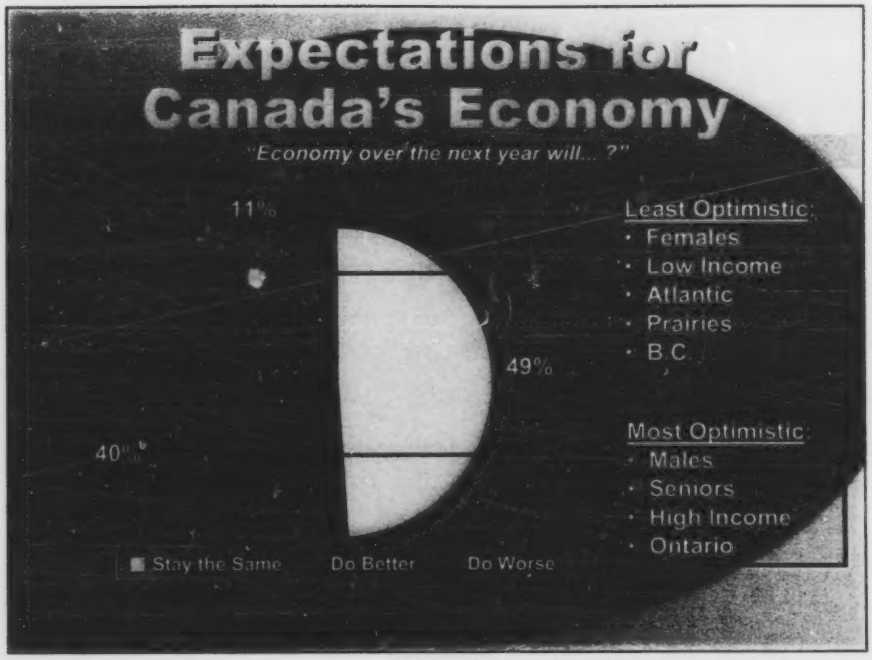
	Less than $20K (%)	$20K to $39K (%)	$40 to $59K (%)	$60K and Over (%)
Better	35	37	43	44
Neither	48	51	48	46
Worse	16	12	8	10

By Age

	Less than 25 (%)	25 to 44 (%)	45 to 64 (%)	65 and Over (%)
Better	39	37	40	45
Neither	50	51	48	43
Worse	10	11	11	10

By Province/Region

	B.C. (%)	Alta. (%)	Sask. (%)	Man. (%)	Ont. (%)	Que. (%)	Atl. (%)
Better	38	35	31	33	45	40	32
Neither	43	53	50	53	46	52	58
Worse	19	11	18	13	8	8	10



- Canadians also tend to be optimistic about the country's economy in the coming year. While half believe the economy will "stay the same", four in ten expect it will improve. Only one in ten feels it will do worse.
- Higher levels of optimism about the economy are found among men, seniors, those in the highest income group, and in Ontario.
- By contrast, women, low income earners, and residents of the Atlantic, the Prairies and B.C. are less optimistic.

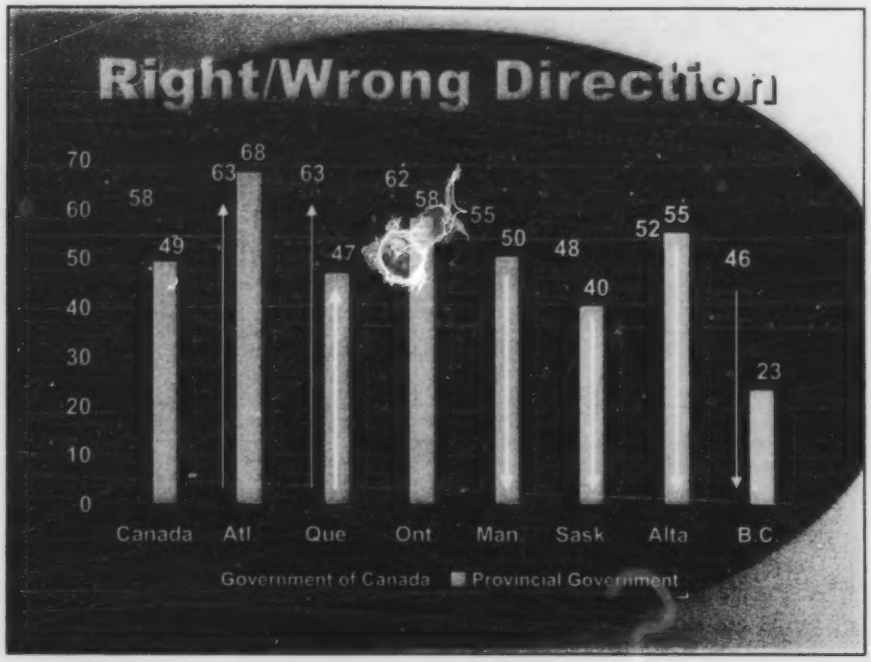
Tracking Right/Wrong Direction

"All things considered, would you say the Government of Canada is moving in the right direction or the wrong direction?"

Region/ Province	Winter 2000 (% saying right direction)	Spring 2000 (% saying right direction)	Change in %
British Columbia	50	46	-4
Alberta	49	52	+3
Saskatchewan	45	48	+3
Manitoba	52	55	+3
Ontario	63	62	-1
Quebec	52	63	+11
Atlantic	57	63	+6
National	**56**	**58**	**+2**

"All things considered, would you say your provincial government is moving in the right direction or the wrong direction?"

Region/ Province	Winter 2000 (% saying right direction)	Spring 2000 (% saying right direction)	Change in %
British Columbia	18	23	+5
Alberta	66	55	-11
Saskatchewan	53	40	-13
Manitoba	61	50	-11
Ontario	56	58	+2
Quebec	40	47	+7
Atlantic	64	68	+4
All Provincial Governments	49	49	—



- Almost six in ten Canadians believe that the Government of Canada is headed in "the right direction". This view is most prevalent in Ontario, Quebec and the Atlantic and less so in Western Canada. The proportion of Quebecers who believe the Government is headed in "the right direction" stands at 63% -- up 11 points from the Winter 2000 survey. This number, however, dropped slightly (down four points) in British Columbia. Opinions are steady in the Prairie Provinces and in Ontario. The proportion of Atlantic Canadians who believe that the Government is moving in "the right direction" has climbed slightly since the Winter (up 6 points).
- The proportion saying that their provincial government is going in the "right direction" is more varied, ranging from one in four in British Columbia to 68% for the four Atlantic Provinces (taken as a whole). This proportion has risen the most in Quebec -- from 40% in the Winter to 47% in the Spring and has declined in all three Prairie Provinces (down 11 points in Alberta, down 13 in Saskatchewan and down 11 in Manitoba).

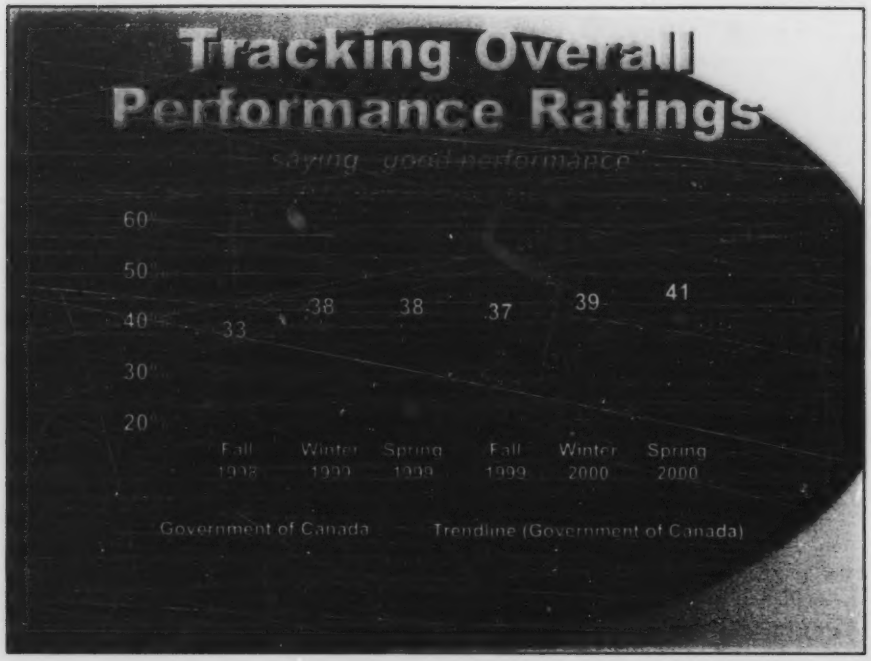
Tracking Overall Performance Ratings

*"Generally speaking, how would you rate the performance of the **Government of Canada**? Please use a 7 point scale where 1 is terrible, 7 is excellent, and the mid-point 4 is neither good nor bad."*

Region/Province	Fall 1998 (% saying 5,6 or 7 on a 7-point scale)	Spring 2000 (% saying 5, 6 or 7 on a 7-point scale)	Change in %
British Columbia	29	36	+7
Alberta	32	37	+5
Saskatchewan	27	32	+5
Manitoba	33	32	-1
Ontario	39	48	+10
Quebec	26	38	+12
Atlantic	35	46	+11
National	**33**	**41**	**+8**

*"And how would you rate the performance of your **provincial government**? Please use a 7 point scale where 1 is terrible, 7 is excellent, and the mid-point 4 is neither good nor bad."*

Region/Province	Winter 2000 (% saying 5,6 or 7 on a 7-point scale)	Spring 2000 (% saying 5, 6 or 7 on a 7-point scale)	Change in %
British Columbia	11	12	+1
Alberta	62	51	-11
Saskatchewan	36	28	-8
Manitoba	42	35	-7
Ontario	47	47	---
Quebec	26	32	+6
New Brunswick	51	38	-13
P.E.I.	57	71	+14
Nova Scotia	31	13	-18
Newfoundland	44	40	-4
All Provincial Governments	38	37	-1



- The overall positive performance rating for the Government of Canada continues to climb -- from 33% in the Fall of 1998 to 41% this Spring.
- Increases in Ontario, Quebec and the Atlantic have largely driven this upward trend (up to 10 to 12 points) while in the West, increases have been smaller.
- The Government's ratings are currently highest in Ontario (48%) and the Atlantic Region (46%), and lowest in Manitoba (32%) and Saskatchewan (32%).
- This proportion is currently higher among men (45%) than women (38%) and has risen more among men (up 12 points) than among women (up 5 points) since Fall 1998.
- The rating is also higher among high-income Canadians (46%) than among low-income Canadians (37%). This confirms a pattern observed in Fall 1998, when percentages for these two groups were 37% and 30% respectively.

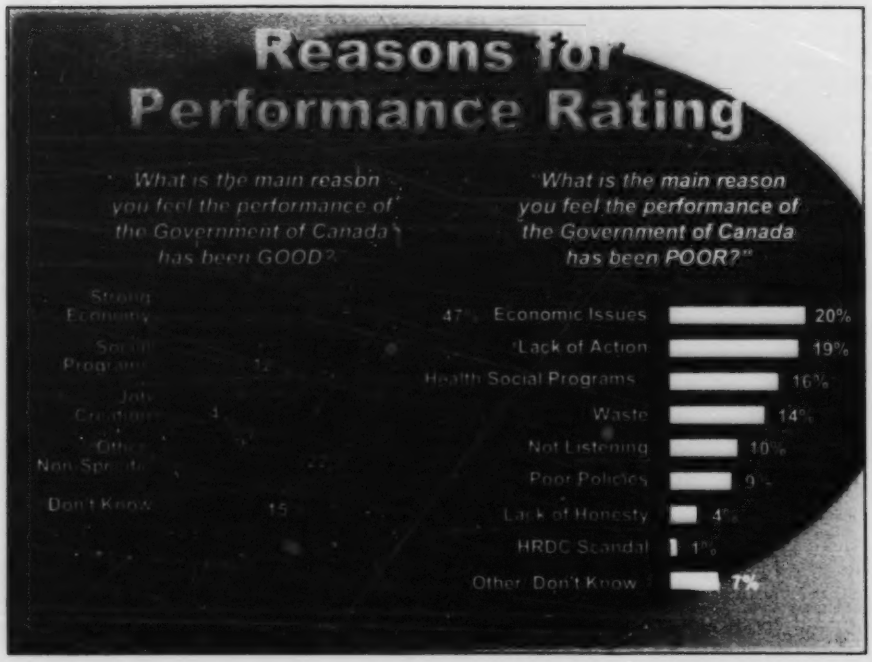
Reasons for Performance Rating

"What would you say is the main reason you feel the Government of Canada's performance has been good?"

Region/Province	Strong Economy (%)	Social Programs (%)	Non-specific (%)
British Columbia	39	10	34
Alberta	38	14	23
Saskatchewan	41	10	27
Manitoba	39	18	22
Ontario	47	15	19
Quebec	55	7	19
Atlantic	43	10	16
National	**47**	**12**	**22**

"What would you say is the main reason you feel the Government of Canada's performance has been poor?"

Region/ Province	Economic Issues (%)	Lack of Action (%)	Health/ Social Programs (%)	Waste (%)	Not Listening (%)
British Columbia	22	13	10	20	12
Alberta	19	18	11	16	16
Saskatchewan	25	11	12	10	20
Manitoba	18	13	15	12	8
Ontario	23	17	22	13	7
Quebec	14	33	11	11	7
Atlantic	20	16	23	10	10
National	**20**	**19**	**16**	**14**	**10**



- Many Canadians credit the Government of Canada for current buoyant economic conditions. Almost half of those asked why they give the Government a good rating reply "strong economy". This is especially evident in Ontario and Quebec, where the Government's performance rating has increased more strongly. Men and high-income earners are also more likely to mention favourable economic conditions as a reason for giving the Government a positive rating.
- Those who are critical of Government performance cite a wide variety of reasons. Economic issues, including taxes and concerns about the debt, appear on the negative side of the ledger. Some, especially in Quebec, mention a lack of action in solving major problems. Ontarians and Atlantic Canadians, on the other hand, are more likely to point to cutbacks in health care and education. And in the Western provinces, concerns focus around issues such as cost-effectiveness and waste.

Top-of-Mind National Issues

"Thinking about the issues facing Canada today, which one would you say the Government of Canada should focus on most?"

Results for Spring 2000

Health Care	33%	Unity	2%
Education	9%	Immigration	2%
Economy	9%	Agriculture	1%
Unemployment	8%	Culture	1%
Taxes	7%	Fiscal Waste	1%
Debt	6%	Youth	1%
Poverty/Homelessness	5%	Elderly	1%
Social Programs	3%	Transfer Payments	1%
Crime and Justice	2%	Other/Don't know	6%
Environment	2%	—	

By Gender

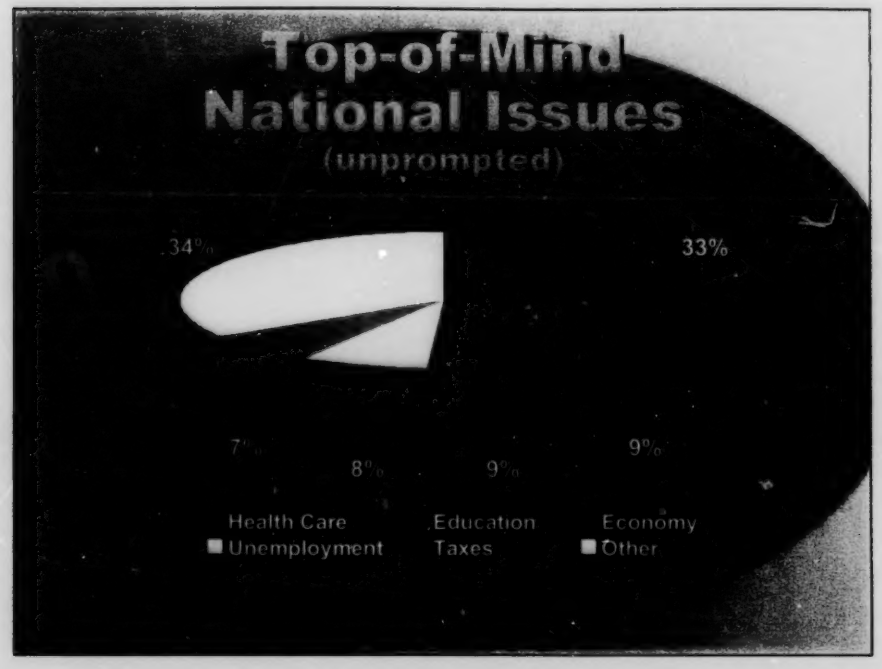
	Men (%)	Women (%)
Health Care	27	40
Education	6	11
Economy	12	6
Taxes	10	5

By Income

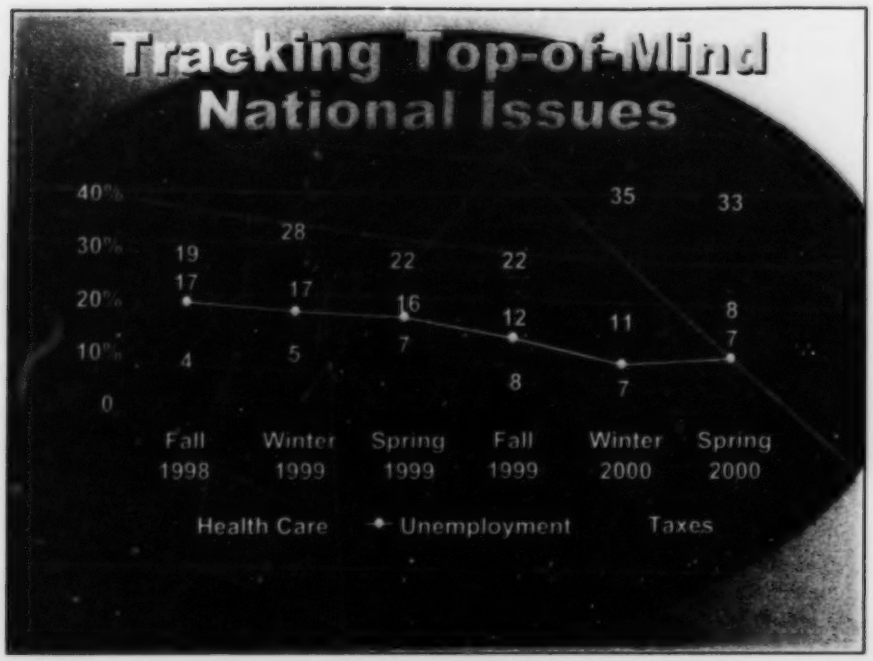
	Less than $20K (%)	$20K to 39K (%)	$40K to 59K (%)	$60K and Over (%)
Health Care	36	34	37	29
Education	9	9	9	7
Taxes	3	6	8	11

By Age

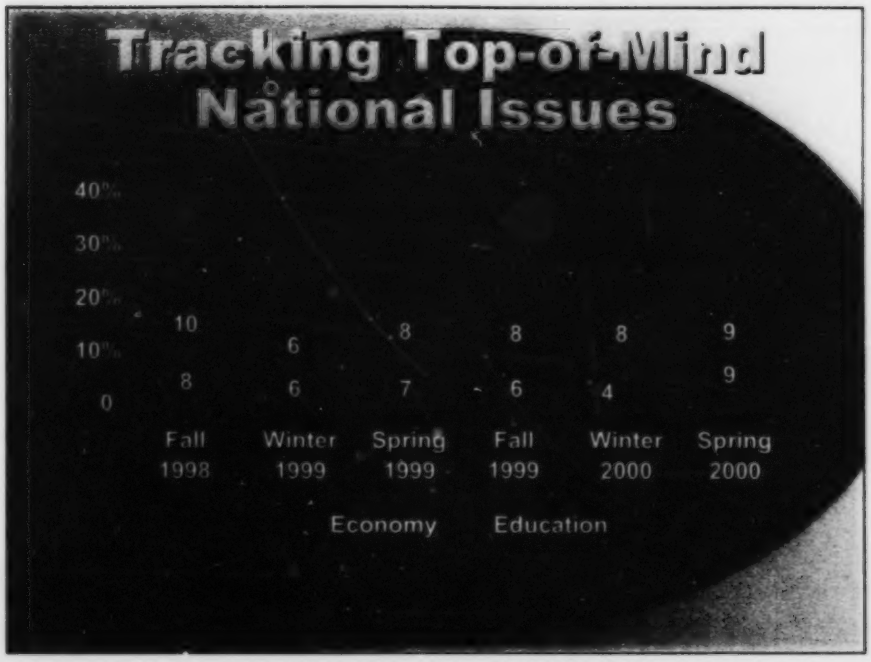
	Less than 25 (%)	25 to 44 (%)	45 to 64 (%)	65 and Over (%)
Health Care	29	30	35	45
Education	18	9	5	4
Taxes	4	9	7	7



- The policy arena is a very important part of the Government-Citizen relationship. It is comprised of a wide array of issues in which the Government is involved and which either affect the public directly or indirectly. Individual issues, of course, affect this relationship to a different extent, depending on their priority with the public.
- Health care remains the single most important public concern. Other issues are far behind: education, economy, unemployment, taxes and others.
- When the quality-of-life issues are added together, total mentions of health care, education, poverty/homelessness, social programs, crime, environment, youth and elderly amount to over half (56%). Economic issues, taken together (economy, unemployment, taxes, debt, agriculture, fiscal waste and transfer payments), represent one third (33%) of all mentions.



- The proportion of Canadians mentioning health care has climbed steadily throughout the period: from 17% of mentions in Fall 1998 to 33% in Spring 2000. Women are much more likely to mention health care than men (40% versus 27%).
- While rising slowly throughout the period, from 4% in Fall 1998 to 11% in Winter 2000 (just before the February 28 Budget), mentions of taxation have dropped back. Taxation was mentioned more often by men (10%) than by women (5%).
- Unemployment has declined as a top issue by more than half, from 19% in Fall 1998 to 8% in the most recent survey. This decline paralleled that of the national unemployment rate, which fell from 8.3% in September 1998 to 6.8% in April 2000.



- One in ten mentioned the economy (in general) as a top-of-mind issue, representing a sharp rise from 4% in Winter 2000.
- Upward and downward movements of prices and interest rates could possibly explain this jump in concern over the economy. Previous to the survey, energy prices moved erratically: gasoline prices rose 8.8% in March only to be followed by a 5.6% decline in April (Statistics Canada, The Consumer Price Index, April 2000). The prime lending rate stood at 7.50 in May 2000, up 0.50 basis points from the previous month (Statistics Canada, Economic Indicators, Canada, May 2000).
- Education has consistently placed third or fourth on this list of top-of-mind issues over the period, with mentions of between 6% and 9%.
- Young people (aged 16 to 24) were far more likely to mention education as a top-of-mind issue (18% did as opposed to only 4% of persons aged 65 and over). Education was also mentioned more often by women (11%) than by men (6%).

Regional Variations

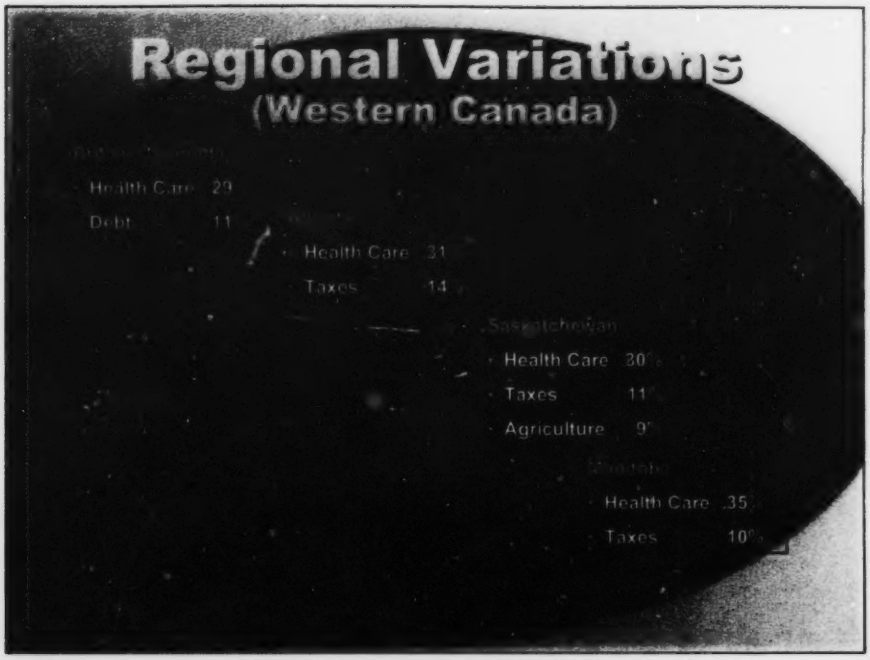
"Thinking about the issues facing Canada today, which one would you say the Government of Canada should focus on most?"

Spring 2000 (Winter 2000 in brackets)

	Man. (%)	Sask. (%)	Alta. (%)	B.C. (%)
Health Care	35 (34)	30 (29)	31 (31)	29 (32)
Education	4 (5)	6 (5)	7 (7)	6 (6)
Economy	6 (4)	7 (4)	9 (3)	9 (6)
Unemployment	7 (4)	6 (6)	2 (3)	8 (8)
Taxes	10 (11)	11 (11)	14 (14)	6 (10)
Debt	5 (8)	4 (4)	9 (9)	11 (12)
Poverty/ Homelessness	3 (5)	4 (3)	3 (4)	2 (3)
Unity	1 (2)	1 (1)	2 (3)	2 (1)
Agriculture/ Farming	4 (9)	9 (23)	1 (3)	0 (1)

Performance of the Government of Canada on Agricultural Issues

	Winter 2000		Spring 2000	
Manitoba	average/good performance poor performance	38% 61%	average/good performance poor performance	46% 52%
Saskatchewan	average/good performance poor performance	27% 71%	average/good performance poor performance	41% 55%



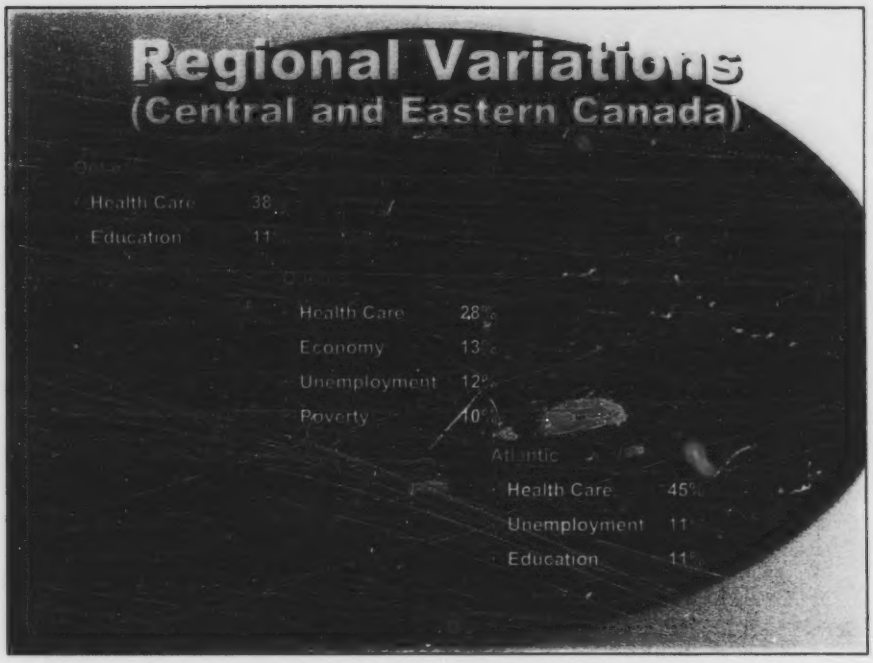
- Health care remains the top issue across the Western provinces although west of Saskatchewan, fiscal issues are relatively more important.
- For the most part, the ranking of issues in each province has not changed since February. The exception is agriculture in Manitoba and Saskatchewan.
- In Manitoba, agriculture has dropped out of the list of top issues, from 9% to 4%.
- Likewise in Saskatchewan, agriculture has dropped a full 14 points, from 23% in February to 9%.
- At the same time, the Government's performance rating on agricultural issues in Manitoba and Saskatchewan has improved slightly since the Winter. Many of those who approve of the Government's performance point to the recent farm income packages.

Regional Variations

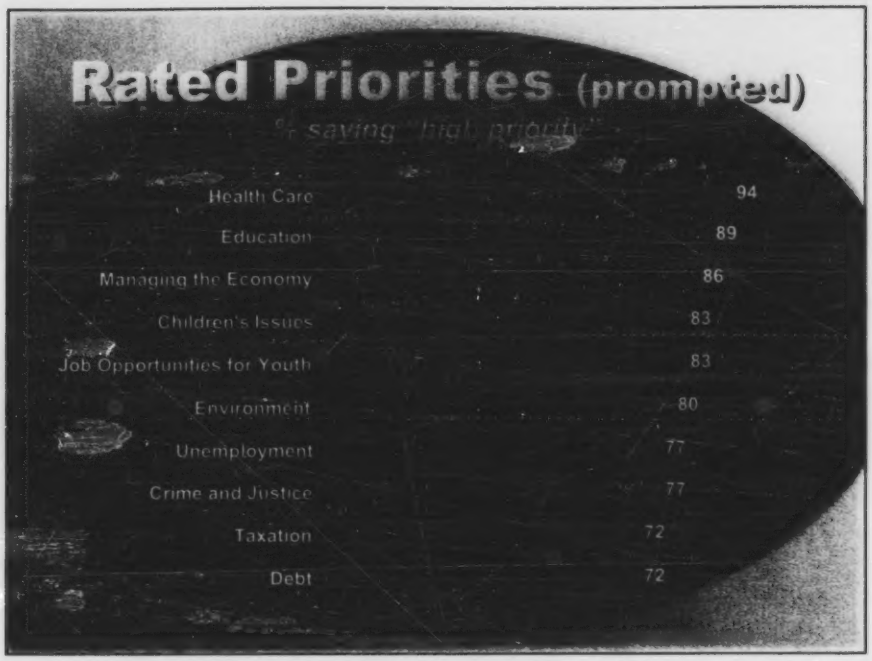
"Thinking about the issues facing Canada today, which one would you say the Government of Canada should focus on most?"

Spring 2000 (Winter 2000 in brackets)

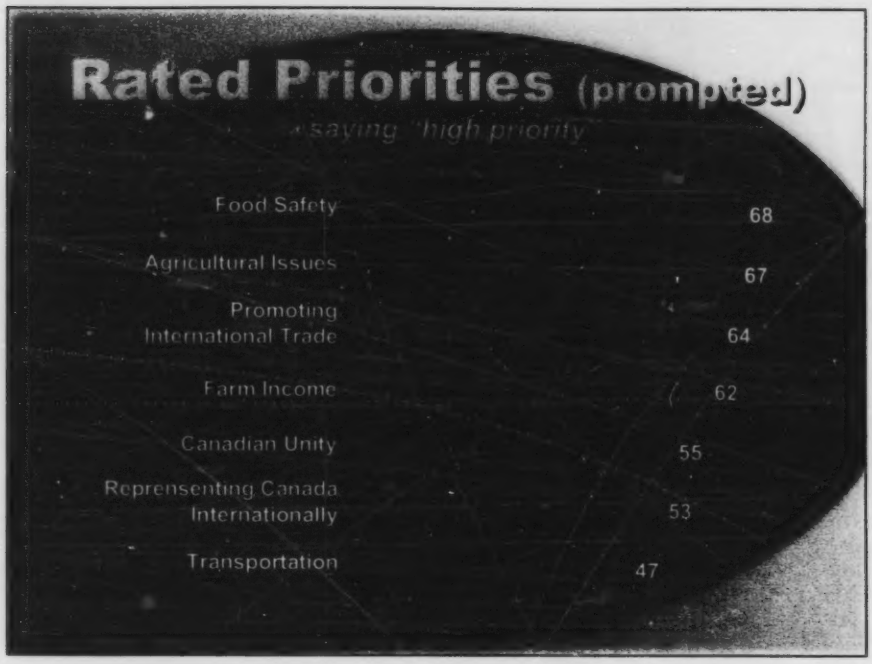
	Atl. (%)	Que. (%)	Ont. (%)
Health Care	45 (47)	28 (34)	38 (35)
Education	11 (10)	5 (5)	11 (12)
Economy	5 (3)	13 (5)	8 (4)
Unemployment	11 (10)	12 (11)	6 (7)
Taxes	3 (6)	6 (13)	7 (10)
Debt	4 (4)	4 (6)	6 (6)
Poverty/Homelessness	4 (5)	10 (7)	4 (5)
Unity	2 (1)	2 (3)	3 (2)
Agriculture/Farming	1 (0)	0 (1)	0 (1)



- Health care remains the number one issue in Central and Eastern Canada.
- In Ontario, health care and education dominate the agenda, with almost half citing one of these issues.
- In Quebec, health care is the most frequently-mentioned issue, although economic concerns (the economy, unemployment and poverty) form a strong cluster of issues on their own (35% taken together).
- Atlantic Canadians express the greatest concern over health care. Education was mentioned by one in ten. As in Quebec, unemployment remains a key secondary issue in the Atlantic Region.



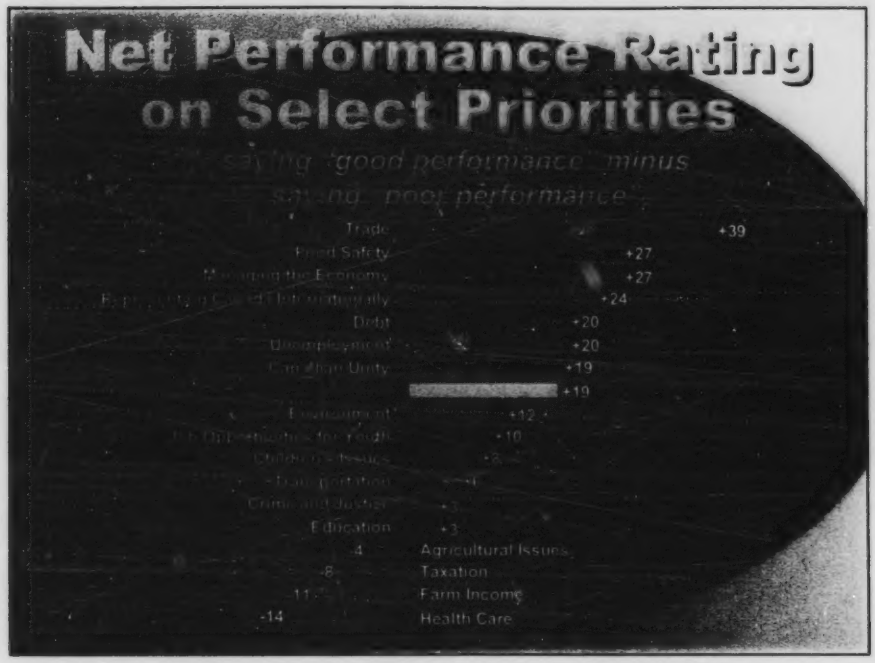
- In addition to asking Canadians to identify their top-of-mind priority, the Survey also asked them to rate the importance of 17 public policy issues.
- Health care is once again the highest-rated priority among Canadians: nineteen out of twenty rate health care as a high priority. It is the top priority in every region and among every demographic group of the population.
- Health care is one of several quality-of-life issues that gets a very high priority rating from the public. Other high priority quality-of-life issues include education, children's issues and environment. Crime and justice rates slightly lower.
- Economic issues tend to rate lower in priority. The highest-rated economic priorities are managing the economy and job opportunities for youth. Unemployment is slightly lower while taxation and debt rate significantly below these issues.



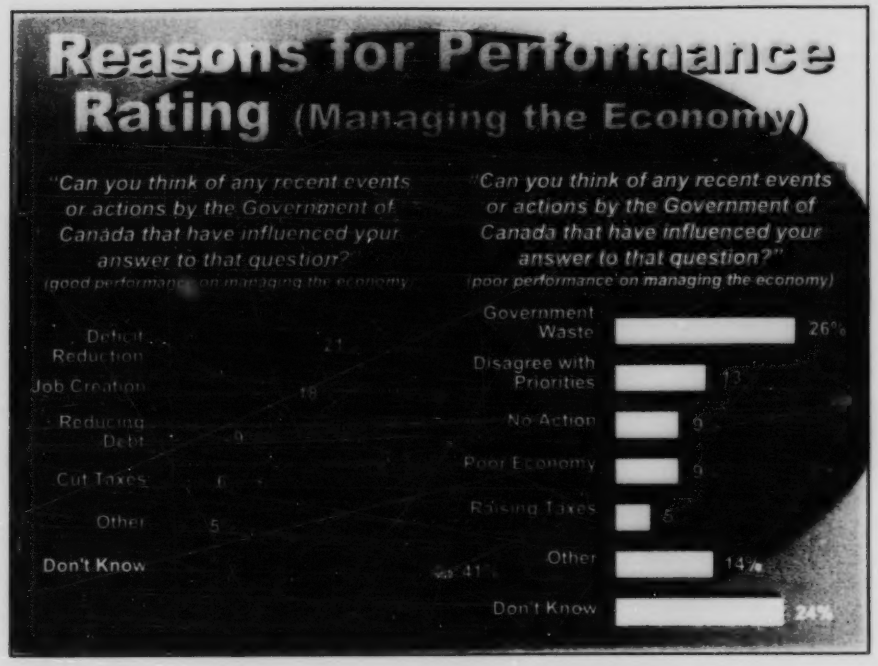
- Of a second tier of priorities, food safety rates relatively highest as a priority (two out of three give it a high priority).
- International issues rate closer to the bottom than to the top: two out of three rate "promoting international trade" as a high priority and approximately half give "representing Canada internationally" a high priority.
- Only six in ten rate farm income as a high priority, although this issue gets a higher priority in Saskatchewan (77%) and Manitoba (73%).
- Slightly over half give Canadian unity a high priority.
- Transportation is the lowest rated of all 17 priorities; almost half give it a high priority.

Net Performance Rating on Selected Priorities

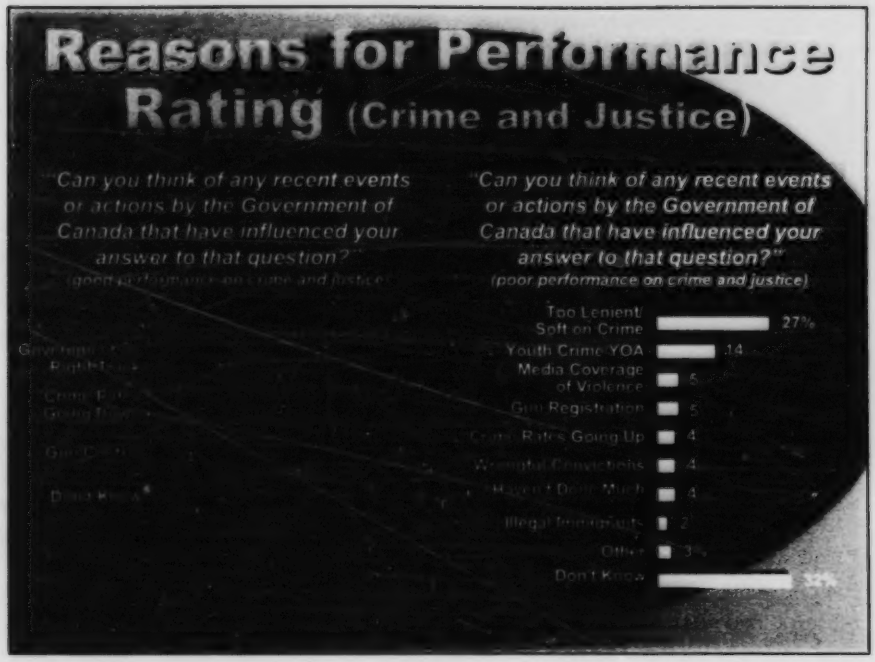
	% saying good performance (5, 6 or 7 on a 7-point scale	% saying poor performance (1, 2 or 3 on a 7-point scale)	Net
Trade	49	10	+39
Food Safety	44	17	+27
Managing the Economy	49	22	+27
Representing Canada Internationally	47	23	+24
Debt	44	24	+20
Unemployment	41	21	+20
Canadian Unity	41	22	+19
Overall Rating	41	22	+19
Environment	37	25	+12
Job Opportunities for Youth	35	25	+10
Children's Issues	34	26	+8
Transportation	28	22	+6
Crime and Justice	33	30	+3
Education	33	30	+3
Agricultural Issues	24	28	-4
Taxation	30	38	-8
Farm Income	20	31	-11
Health Care	30	44	-14



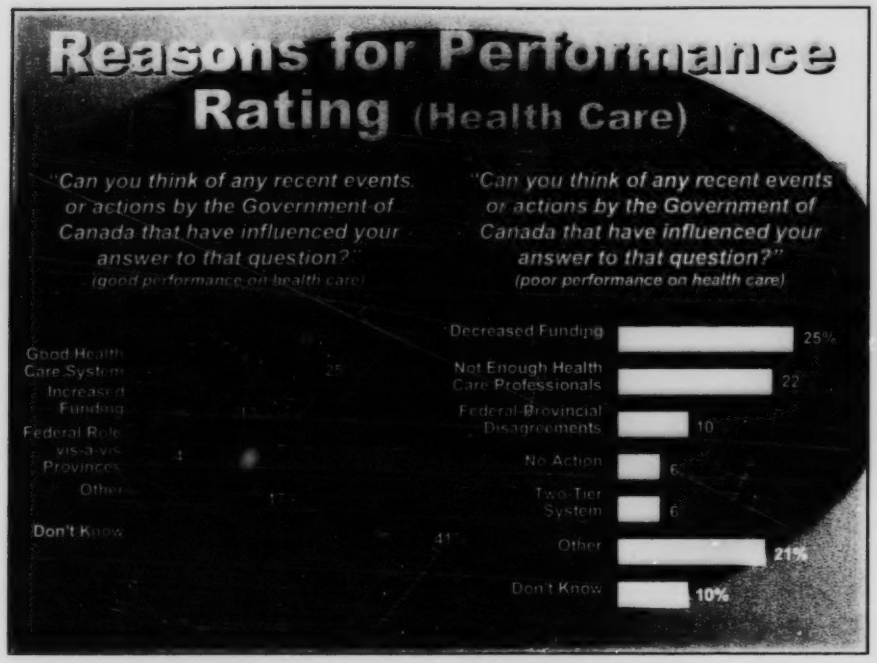
- In addition to rating the importance of various public policy issues, Canadians were also asked to rate the performance of the Government of Canada on these same issues.
- The above graph shows a net rating of the Government's performance on 17 issues: this net rating is calculated by subtracting the proportion who give the Government a poor rating from those who give it a good rating. Of the 17 issues shown above, the Government gets a net positive rating on 13, as well as on its overall performance.
- Trade is once again the star performer on the list of issues covered by the Government Communications Survey. Almost half (49%) of Canadians give the Government a good rating on this issue while only one in ten (10%) give it a poor rating (for a net rating of +39). The Government also gets a strongly positive rating on "representing Canada internationally".
- The Government tends to score highly on many (but not all) economic issues: managing the economy, debt and unemployment. Taxation is the one economic issue on which the Government gets a negative rating.
- The Government gets relatively lower ratings on the high-priority quality-of-life issues: children's issues, crime and justice, education and health care. Among the quality-of-life issues, the Government gets its best score on the environment. The Government also gets low ratings on agriculture-related issues.



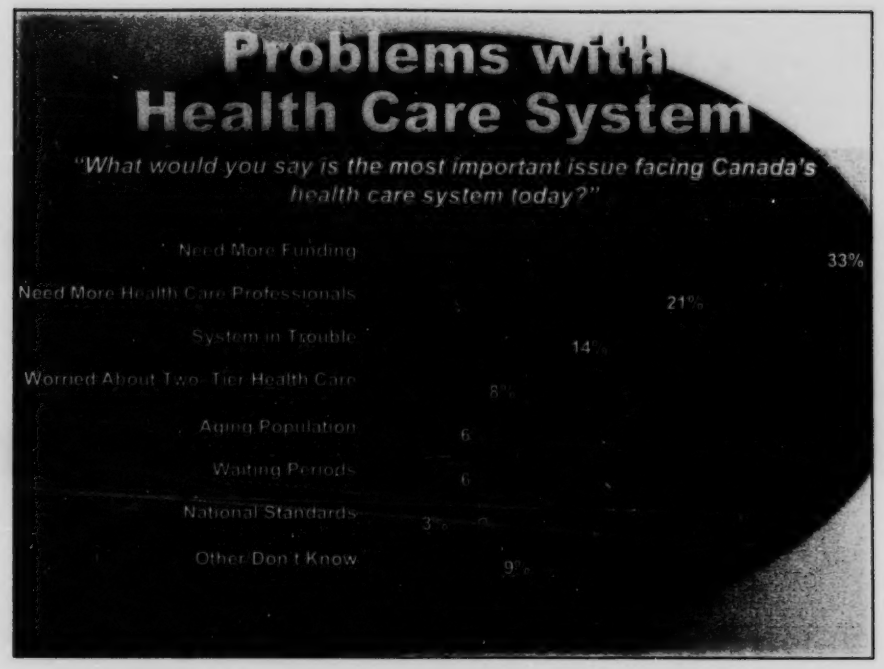
- Canadians who gave the Government a good rating or a poor rating on managing the economy were asked to indicate their reasons for so doing.
- The Government's initiatives over the past five years have had a real impact. The relatively large number of Canadians who gave the Government a positive rating tended to mention balancing the budget, job creation, debt reduction and lowering taxes.
- Those who gave the Government a poor rating tended to mention government waste or that they disagreed with the Government's priorities.



- The responses of those Canadians who give the Government a good rating and a poor rating on crime and justice are radically different. While the majority of those who give the Government a good rating give a supportive but non-specific reason for doing so, those who give the Government a poor rating are much more likely to cite a specific issue or reason.
- For example, three quarters of those who give a good rating either cited a non-specific reason or were not able to identify a reason and one in eight said the Government is "on the right track". Smaller numbers said that the crime rate is going down or cited gun control legislation.
- Reasons for giving the Government a poor rating tend to be more specific. One in four of those who give a poor rating said that the Government is "too lenient/soft" and one in seven cited youth crime. There were, however, many other reasons given such as media coverage of violence, gun registration, rising crime, wrongful convictions and general lack of action.



- Canadians who gave the Government a good rating or a poor rating on health care were asked for their reasons.
- Overall, it would appear that the Government's messages on its contributions to the health care system across the country need more and sustained support. Those who gave the Government a good rating were most likely to say "Canada has a good system". Only one in eight said increased funding by the Government was a reason for their positive rating.
- The large number of Canadians who gave the Government a poor rating identified factors such as decreased funding, not enough professionals, poor relations with the provinces on this issue and a two-tier health care system.



- When asked to identify the most important problem facing the health care system, the largest numbers of Canadians mentioned "need more funding", "need more health care professionals", "system in trouble" and "worried about 2-tier health care".
- Mentions of "need more funding" were highest in Ontario (37%) and British Columbia (35%).
- Mentions of "need more health care professionals" were highest in the Atlantic Provinces (34%), Manitoba (32%) and Quebec (29%).
- Ontarians were most likely to mention "system in trouble".
- One in four Albertans (25%) mentioned "worried about two-tier health care".

Communications Challenges and Strengths

Priority Question

"Canada is facing a series of difficult challenges. Thinking not just of today but over the NEXT FIVE YEARS, what priority should the Government of Canada place on each of the following areas? Please rate your response on a 7-point scale where 1 means the lowest priority, 7 means the highest priority and the midpoint 4 means middle priority."

Performance Question

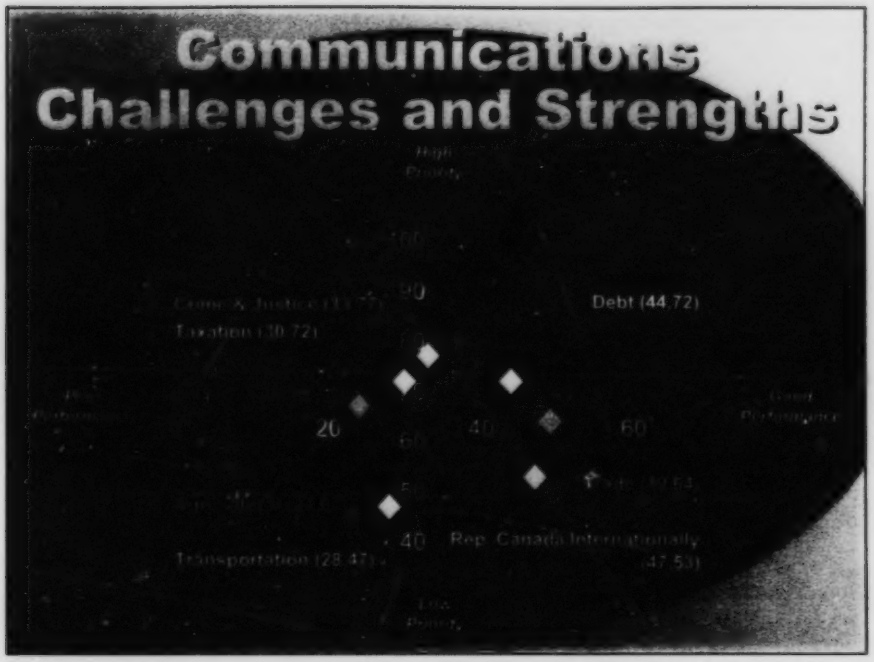
Respondents are then asked to rate the performance of the Government of Canada in each of these areas on a scale from 1 to 7, with 1 being terrible, 7 being excellent and 4 being the mid-point. 5, 6 and 7 are considered good performance ratings; 1, 2, and 3 are considered poor performance ratings.

Spring 2000

	High Priority	Good Performance
Health Care	94%	30%
Education	89%	33%
Managing the Economy	86%	49%
Children's Issues	83%	34%
Job Opportunities for Youth	83%	35%
Environment	80%	37%
Unemployment	77%	41%
Crime and Justice	77%	33%
Debt	72%	44%
Level of Taxation	72%	30%
Food Safety	68%	44%
Agricultural Issues	67%	24%
Promoting International Trade	64%	49%
Farm Income	62%	20%
Canadian Unity	55%	41%
Representing Canada Internationally	53%	47%
Transportation	47%	28%

Good Performance-Poor Performance Axis Right of the line, 35% or more rate the Government's performance on the issue as "good" (5,6, or 7 on 7-point scale). Left of the line, less than 35% rate the Government's performance on the issue as "good" (5, 6 or 7 on 7-point scale).

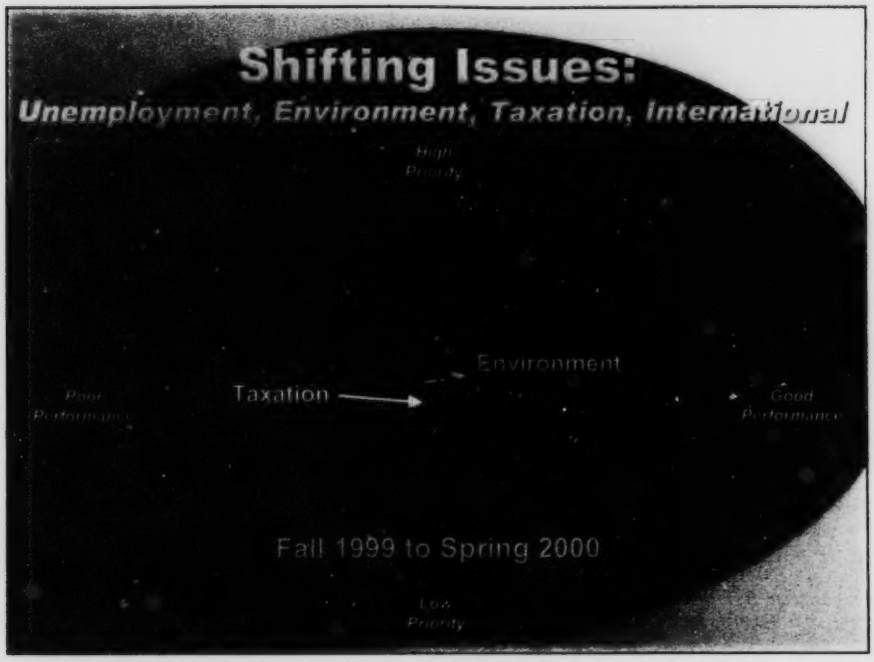
High Priority-Low Priority Axis Above the line, 70% or more rate the issue a "high priority" (5,6, or 7 on 7- point scale). Below the line, less than 70% rate the issue as a "high priority" (5, 6 or 7 on 7-point scale).



- Quality-of-life issues and taxation still pose major communications challenges for the Government. Four quality-of-life issues (health, education, children and crime) are found in the top left corner, which suggests that Canadians accord quality of life a high level of priority and rate the Government 's performance in that area relatively poorly. Taxation is the only economic issue for which the Government does not get a favourable rating.
- On the other hand, economic issues and the environment represent major strengths. The location of three economic issues (the economy, unemployment and debt) in the top right corner, suggests that Canadians give economic issues high priority and give the Government a positive rating. The environment is the only quality-of-life issue for which the Government gets a good rating.
- International issues, food safety and Canadian unity are relatively low-priority issues on which the Government gets a good rating. The Government gets relatively lower ratings on farm-related issues and transportation.

Shifting Issues

	Fall 1999	Winter 2000	Spring 2000
Taxation	70% high priority/ 22% good performance	74% high priority/ 21% good performance	72% high priority/ 30% good performance
Unemployment	81% high priority/ 33% good performance	77% high priority/ 41% good performance	77% high priority/ 41% good performance
Environment	78% high priority/ 33% good performance	83% high priority/ 39% good performance	80% high priority/ 37% good performance
International Trade	65% high priority/ 57% good performance	69% high priority/ 57% good performance	64% high priority/ 49% good performance
Representing Canada Internationally	50% high priority/ 61% good performance	—	53% high priority/ 47% good performance



- The above diagram shows the direction and the extent of the changes in the public's rating of the priority of and the Government's performance on selected issues between the Fall 1999 and the Spring 2000 surveys. A rightward direction of the arrow indicates that the performance rating has improved between the two surveys while a leftward direction indicates that the rating has declined. An upward direction indicates that the priority rating has increased during the period while a downward direction indicates that the rating has decreased.
- While the Government's positioning on the environment and two economic issues (taxation and unemployment) has improved during the last six months, its positioning on international issues has deteriorated.
- The priority of the environment issue has stayed approximately the same (up two points) since Fall 1999 while the Government's performance rating has increased slightly (up four points).
- The priority rating of the unemployment issue has decreased slightly (down four points) since Fall 1999 while the Government's performance rating has risen significantly (up eight points). This change may be related to the national unemployment rate, which declined from 7.5% in September 1999 to 6.8% in April 2000.
- The priority of the taxation issue has remained at approximately the same level (up two points) while the Government's performance rating has increased noticeably (up eight points).
- Since Fall 1999, the priority of "promoting international trade" has remained about the same (down one point) while the Government's rating has declined (down eight points). The priority of "representing Canada internationally" is approximately the same as it was six months previously, although the public's assessment of the Government's handling of this issue is now appreciably lower (down fourteen points).

Attention to Budget

"How much attention did you pay to this year's federal budget?"

By Gender

	Men (%)	Women (%)
Not at All/Not Very Much	43	55
Some/A Great Deal	57	44

By Education

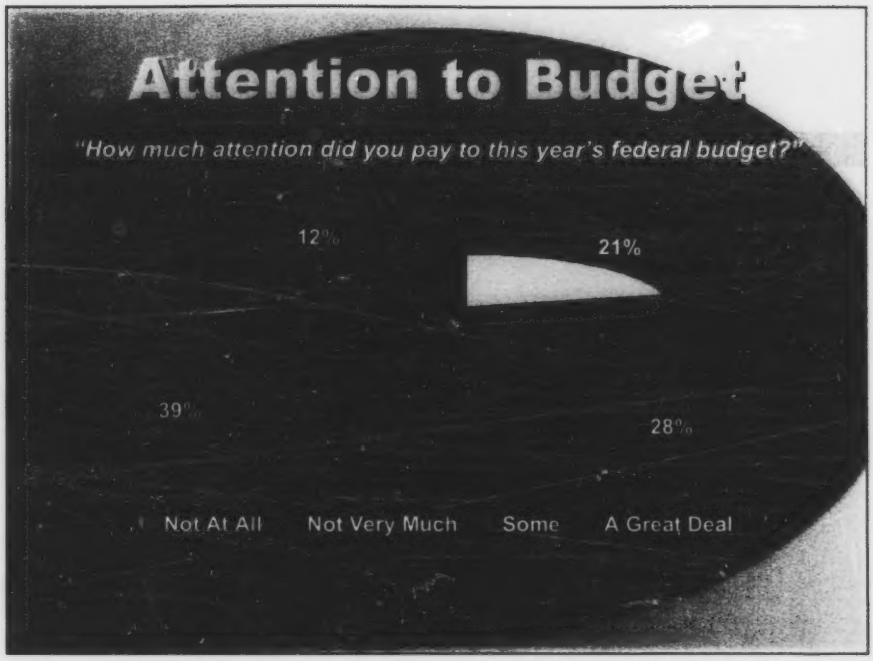
	High School or Less (%)	College (%)	University (%)
Not at All/Not Very Much	58	51	38
Some/A Great Deal	42	48	62

By Income

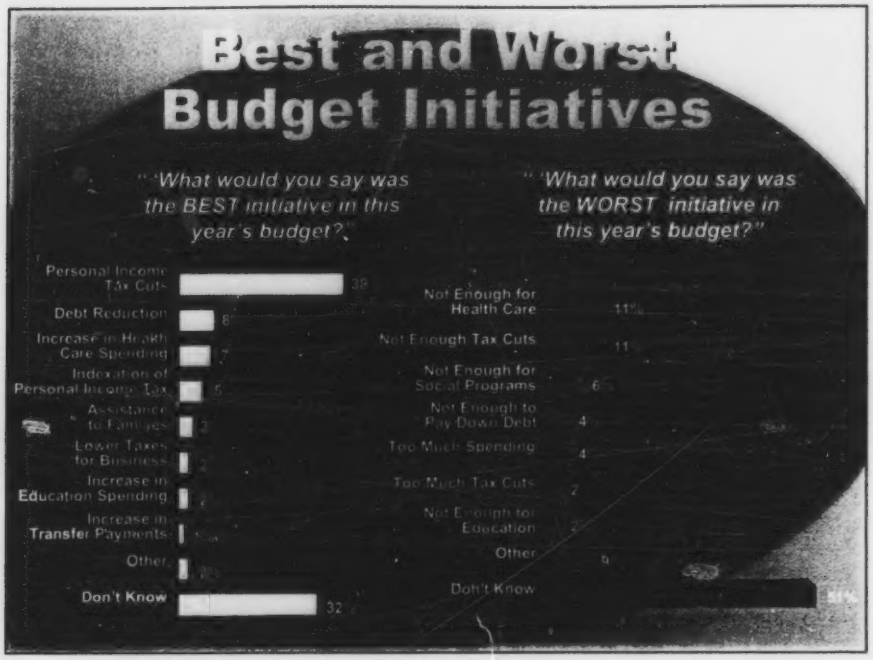
	Less than $20K (%)	$20K to $39K (%)	$40K to $59K (%)	$60K and Over (%)
Not at All/Not Very Much	56	52	49	41
Some/A Great Deal	43	47	51	58

By Age

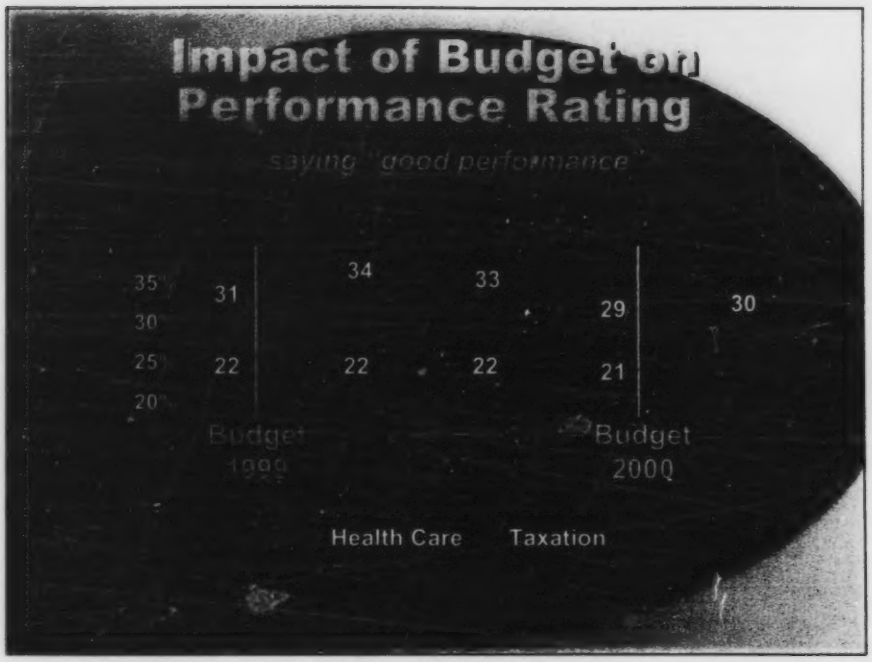
	Less than 25 (%)	25 to 44 (%)	45 to 64 (%)	65 and Over (%)
Not at All/Not Very Much	69	52	41	38
Some/A Great Deal	31	49	59	61



- The 2000 Budget (February 28, 2000) may have had a positive impact on the Government 's ratings on the taxation issue.
- The Budget itself was widely disseminated. Half of Canadians paid some or a great deal of attention to the February Budget.
- Men, university graduates, high-income earners and persons 45 and over were most likely to have paid attention to the contents of that Budget. Women, persons with high school or less, low-income earners and young Canadians were less likely to have paid attention.



- The impact of the February Budget appears to have been more positive than negative. Those Canadians who were aware of the contents of the Budget were more likely to identify its positive aspects: two out of three (68%) were able to identify a *best initiative* while only half (49%) could identify a *worst initiative.*
- Personal income tax cuts were mentioned most often by far as *the best initiative,* followed by debt reduction, increases in health spending and indexation of the income tax rate.
- Opinions on *the worst initiative* of the Budget were diverse and were roughly evenly divided between insufficient funding on the one hand and insufficient tax cuts/debt reduction/spending cuts on the other. One in ten each mentioned not enough for health care and not enough tax cuts while 6% said not enough for social programs and 4% said not enough debt reduction.



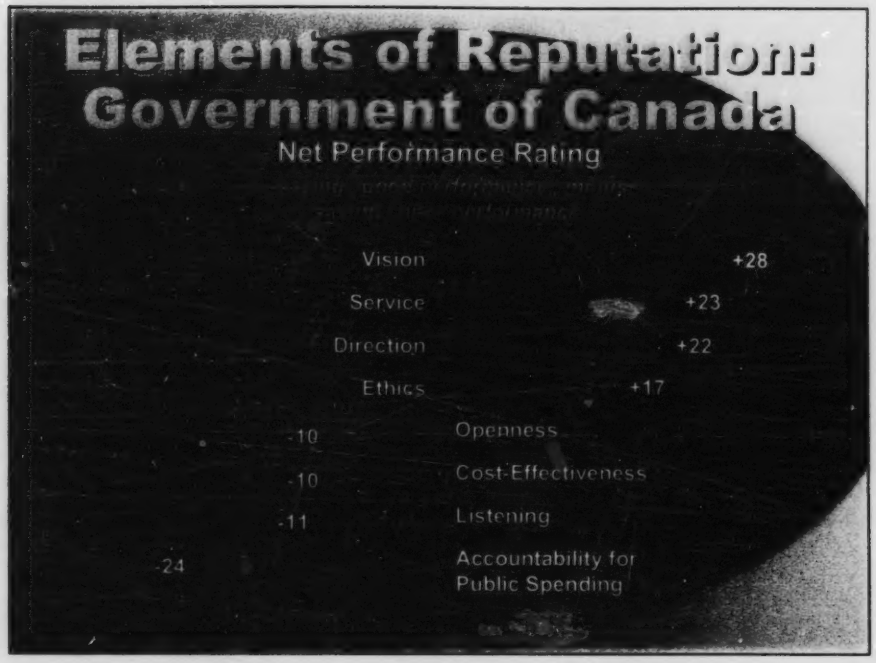
- The above graph compares the impact of the 2000 Budget on the Government's ratings on taxation with the 1999 Budget on the Government's ratings on health care.
- The Government's positive rating on taxation increased significantly from 21% in the Winter 2000 survey (just before the February Budget) to 30% in Spring 2000. The Government's ratings increased most strongly among men and high-income earners (both of which were more likely to have paid attention to the Budget).
- A similar increase with respect to health care, though smaller, took place after the 1999 Budget. However, the Government's performance rating declined afterwards, suggesting a need for sustained communications to maintain public support.

Elements of Reputation

"There are a number of different areas that may influence how citizens view government's performance. For each of the following how would you rate the performance of the Government of Canada? Please use a 7-point scale, where 1 is terrible, 7 is excellent, and the mid-point 4 is neither."

Government of Canada (Net Performance Rating)
(% saying good performance minus % saying poor performance)

	% saying good performance (5, 6 or 7 on a 7-point scale)	% saying poor performance (1, 2 or 3 on a 7-point scale)	Net
Having a Vision for the Future	50	22	+28
Providing High-Quality Service	45	22	+23
Leading Canada in a Direction I Agree With	46	24	+22
Maintaining High Ethical Standards	45	28	+17
Being Open and Honest	31	41	-10
Managing its Operations in a Cost-Effective Way	31	41	-10
Listening to Ordinary Canadians	30	41	-11
Being Accountable to Citizens for Public Spending	25	49	-24



- Analysis of the results show that reputation-related factors - which include leadership, ethics, openness and more concrete factors such as quality of service, management of costs, and accountability - play a very important role in the Government-Citizen relationship.
- Among these reputation-related factors, the Government scores best on a cluster of leadership traits, which include vision, direction for the country, and ethics. The Government's ratings on these leadership traits are consistently highest in Ontario.
- The Government also does well on service to the public: ratings are high all across the country but highest in Eastern Canada.
- The Government gets relatively poor ratings on the attributes of listening and being open and honest. Ratings in these two areas are consistently lower in Western Canada.
- The Government's most negative ratings relate to financial management: managing its operations in a cost-effective way and being accountable to citizens for public spending. These ratings are particularly negative in all four Western Provinces.
- The low rating on accountability is consistent with earlier results that show Canadians would like more information on how the Government spends their tax dollars.

Elements of Reputation

- The Government of Canada fares **better** in a majority of areas than the governments of B.C., Saskatchewan, Quebec, and Nova Scotia. The Government of Canada fares **worse** in a majority of areas than the governments of P.E.I., Ontario, Manitoba, New Brunswick, and Newfoundland. Vis-à-vis the government of Alberta, the Government of Canada scores **better in half** of the areas and **worse in the other half**.

Net Performance Rating

% saying 5,6, or 7 (good performance) minus % saying 1,2, or 3 (poor performance)

In order of performance (from best to worst)*

*No figures are shown for the governments of New Brunswick, Nova Scotia, and Newfoundland, as sample sizes are too small.

Vision

Gov't of P.E.I.	+73
Gov't of Ontario	+42
Gov't of Alberta	+40
Gov't of Manitoba	+37
Gov't of Canada	**+28**
Prov. Gov't Average	+23
Gov't of Quebec	+16
Gov't of Saskatchewan	+ 6
Gov't of B.C.	-37

Direction

Gov't of P.E.I.	+60
Gov't of Ontario	+25
Gov't of Canada	**+22**
Gov't of Manitoba	+16
Gov't of Alberta	+12
Prov. Gov't Average	+ 6
Gov't of Quebec	—
Gov't of Saskatchewan	- 7
Gov't of B.C.	-46

Openness

Gov't of P.E.I.	+45
Gov't of Alberta	+ 2
Gov't of Manitoba	+ 2
Gov't of Ontario	+ 1
Gov't of Canada	**-10**
Prov. Gov't Average	-11
Gov't of Quebec	-12
Gov't of Saskatchewan	-20
Gov't of B.C.	-61

Listening

Gov't of P.E.I.	+46
Gov't of Manitoba	+24
Gov't of Ontario	+ 4
Prov. Gov't Average	-10
Gov't of Canada	**-11**
Gov't of Quebec	-14
Gov't of Alberta	-17
Gov't of Saskatchewan	-23
Gov't of B.C.	-61

Service

Gov't of P.E.I.	+55
Gov't of Canada	**+23**
Gov't of Alberta	+19
Gov't of Manitoba	+16
Gov't of Ontario	+14
Gov't of Quebec	+10
Prov. Gov't Average	+ 7
Gov't of Saskatchewan	- 2
Gov't of B.C.	-27

Ethics

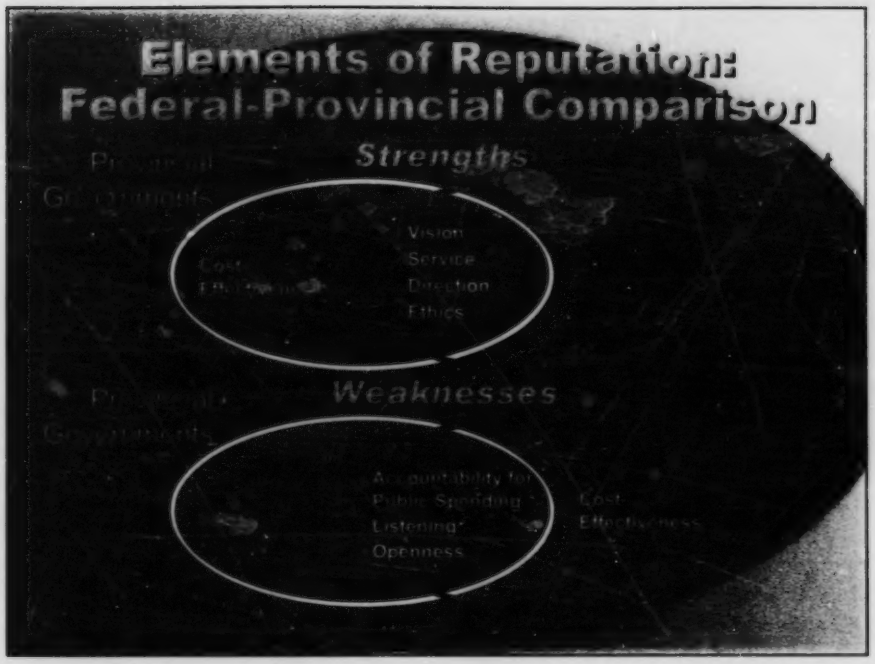
Gov't of P.E.I.	+58
Gov't of Manitoba	+22
Gov't of Ontario	+20
Gov't of Canada	**+17**
Gov't of Alberta	+17
Gov't of Saskatchwan	+10
Gov't of Quebec	+ 7
Prov. Gov't Average	+ 7
Gov't of B.C.	-48

Cost-Effectiveness

Gov't of P.E.I.	+45
Gov't of Alberta	+27
Gov't of Ontario	+26
Gov't of Quebec	+ 6
Gov't of Manitoba	+ 6
Prov. Gov't Average	+ 5
Gov't of Saskatchewan	- 6
Gov't of Canada	**-10**
Gov't of B.C.	-67

Accountability for Public Spending

Gov't of P.E.I.	+31
Gov't of Ontario	+ 3
Gov't of Manitoba	+ 2
Gov't of Alberta	+ 1
Gov't of Quebec	- 4
Prov. Gov't Average	- 9
Gov't of Canada	**-24**
Gov't of Saskatchewan	-26
Gov't of B.C.	-54



- This chart compares how the federal and provincial governments rate on the elements of reputation. Both levels tend to be viewed favourably by the public with respect to vision, service, direction, and ethics, but the federal government scores higher on service and direction. Only the Government of P.E.I. gets significantly higher ratings than the federal government for service and direction. The Government of British Columbia is the exception: its ratings are highly negative in all three categories.
- Conversely, both levels score poorly on accountability, listening and openness. The Government of Prince Edward Island is the exception: it scores highly in all three areas. The Governments of Ontario and Manitoba get moderately positive scores in all three areas while the Alberta Government gets moderately positive scores for accountability and listening.
- The chart also shows that cost-effectiveness is the one issue where the provincial governments on average are strong and the federal government weaker. Only the British Columbia Government scores lower than the Government of Canada in this area.

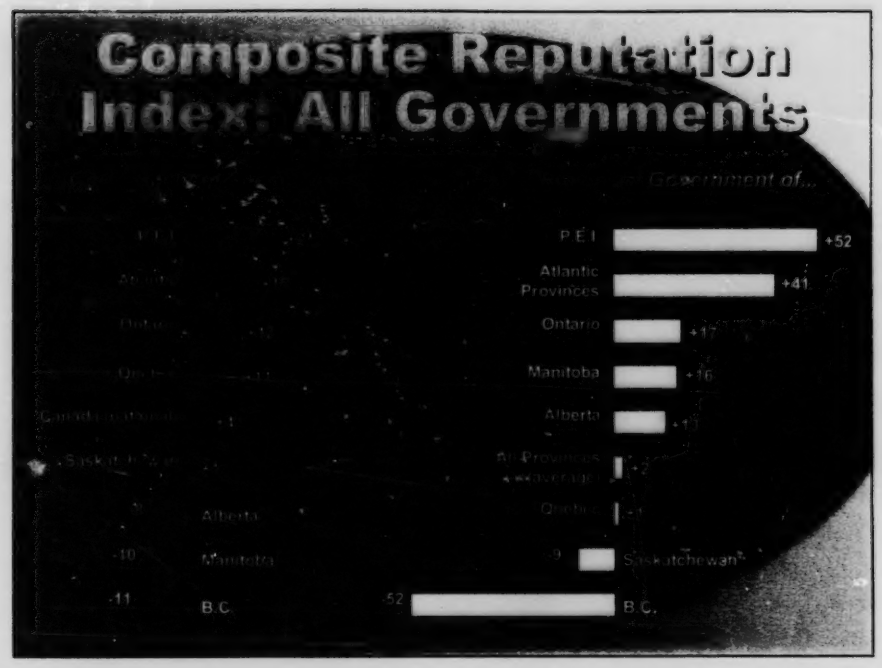
Composite Reputation Index

Government of Canada (Net Performance Rating)

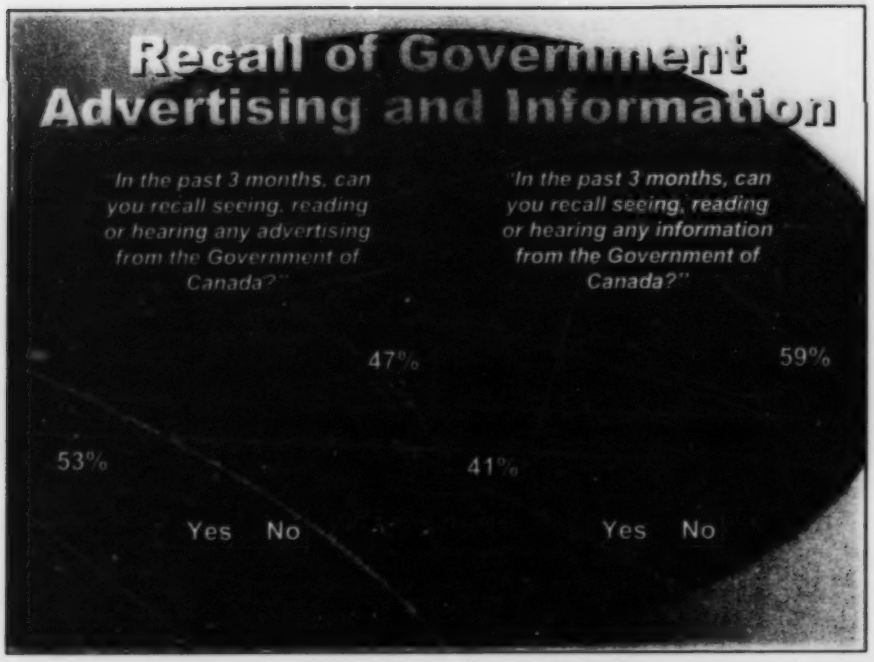
	National	Atl. incl. P.E.I.	P.E.I.	Que.	Ont.	Man.	Sask.	Alta.	B.C.
Having a Vision for the Future	+28	+3	+44	+31	+36	+26	+38	+15	+9
Providing High-Quality Service	+23	+35	+42	+29	+25	+9	+17	+22	+15
Leading Canada in a Direction I Agree With	+22	+38	+41	+14	+35	+15	+23	+11	+6
Maintaining High Ethical Standards	+17	+24	+34	+19	+28	-2	+22	+8	+3
Being Open and Honest	-10	-2	—	-3	-3	-36	-19	-19	-20
Managing its Operations in a Cost-Effective Way	-10	-3	+2	+13	-6	-28	-16	-32	-32
Listening to Ordinary Canadians	-11	+3	+13	-9	-2	-23	-24	-24	-28
Being Accountable to Citizens for Public Spending	-24	-14	-6	-8	-20	-39	-31	-45	-43
Composite	+4	+15	+21	+11	+12	-10	+1	-8	-11

Provincial Governments (Net Performance Rating)

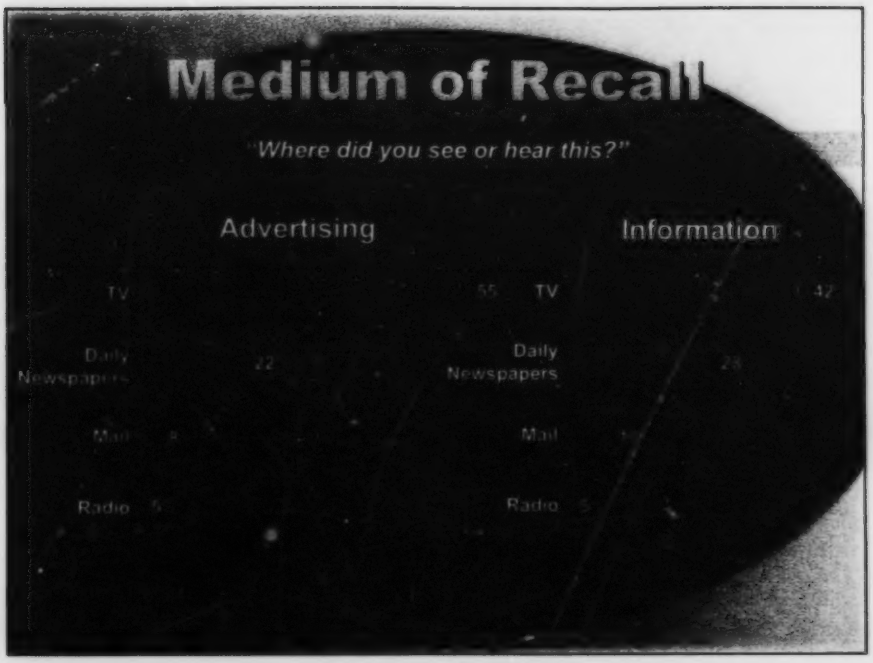
	Average	Atl. incl. P.E.I.	P.E.I.	Que.	Ont.	Man.	Sask.	Alta.	B.C.
Having a Vision for the Future	+23	+52	+73	+16	+42	+37	+6	+40	-37
Providing High-Quality Service	+7	+34	+55	+10	+14	+16	-2	+19	-27
Leading Province in a Direction I Agree With	+6	+37	+60	0	+25	+16	-7	+12	-46
Maintaining High Ethical Standards	+7	+43	+58	+7	+20	+22	+10	+17	-48
Being Open and Honest	-11	+25	+45	-12	+1	+2	-20	+2	-61
Managing its Operations in a Cost-Effective Way	+5	+26	+45	+6	+26	+6	-6	+27	-67
Listening to Ordinary Canadians	-10	+24	+46	-14	+4	+24	-23	-17	-61
Being Accountable to Citizens for Public Spending	-9	+12	+31	-4	+3	+2	-26	+1	-54
Composite	+2	+41	+52	+1	+17	+16	-9	+13	-52



- The above represents an overall index for the Government of Canada in each province and for each provincial government. The index represents the average of the net ratings for the following: vision, direction, openness, listening, service, ethics, cost-effectiveness and accountability for public spending.
- The overall rating of the Government of Canada is slightly positive (+4) and approximates the average rating for the provincial governments taken as a whole (+2).
- The recently re-elected Government of Prince Edward Island has the highest composite rating of any government, federal or provincial. Other provincial governments that have high composite ratings include the Atlantic Provinces (taken together), Ontario, Manitoba and Alberta. The Government of Canada gets its highest ratings in Prince Edward Island, the Atlantic Region (as a whole), Ontario and Quebec.
- The lowest composite ratings are held by the Governments of Saskatchewan and British Columbia and by the Government of Canada in Alberta, Manitoba and British Columbia.



- A crucial function of the Government-Citizen relationship is the two-way flow of communication between the Government and citizens. Information flows from the Government to citizens through a variety of channels, formal and informal, as does the return flow from the citizens to the Government. In this section, we focus on how information gets from the Government to citizens.
- A large proportion of Canadians (59%) can remember seeing, reading or hearing information from the Government of Canada. Almost half of Canadians (47%) can remember advertising by the Government of Canada in the past three months.
- The Government's communications campaigns, both in terms of information dissemination and advertising have been most successful among university-educated Canadians. Two thirds (68%) of university graduates remember receiving information from their Government whereas only half (50%) of persons with high school or less can recall receiving information.
- Half (51%) of university graduates remember advertising from the Government in the past three months while only 45% of persons with high school or less do so.



- Television appears to be the most used medium for reaching Canadians. Over half of those who recall government advertising say they saw it on television as opposed to only 22% who read it in a newspaper and 8% who received it in the mail. University graduates show a tendency to rely on the newspaper more (27%) while persons with high school or less saw the advertising on television (61%).
- Four in ten of those who recall receiving government information say they saw it on television while three in ten read it in the newspaper and one in ten read it in the mail. Persons with a high school education or less are most likely to have obtained this information via television (51%).

Government Communications

"There are a number of different ways the Government of Canada can provide information to Canadians. I am going to read you two ways, and I'd like you to tell me which would be the most useful." (Spring 2000 Survey)

Television				
Canada	78%			
High School or Less	83%	vs.	University	74%
Less than $20K	83%	vs.	Over $60K	73%
Under 25 years	86%	vs.	Over 65 years	75%
Women	80%	vs.	Men	77%

Note: According to Statistics Canada data, women watch on average 5 hours of television more per week than do men.

Daily Newspapers				
Canada	68%			
Over 65 years	85%	vs.	Under 25 years	57%

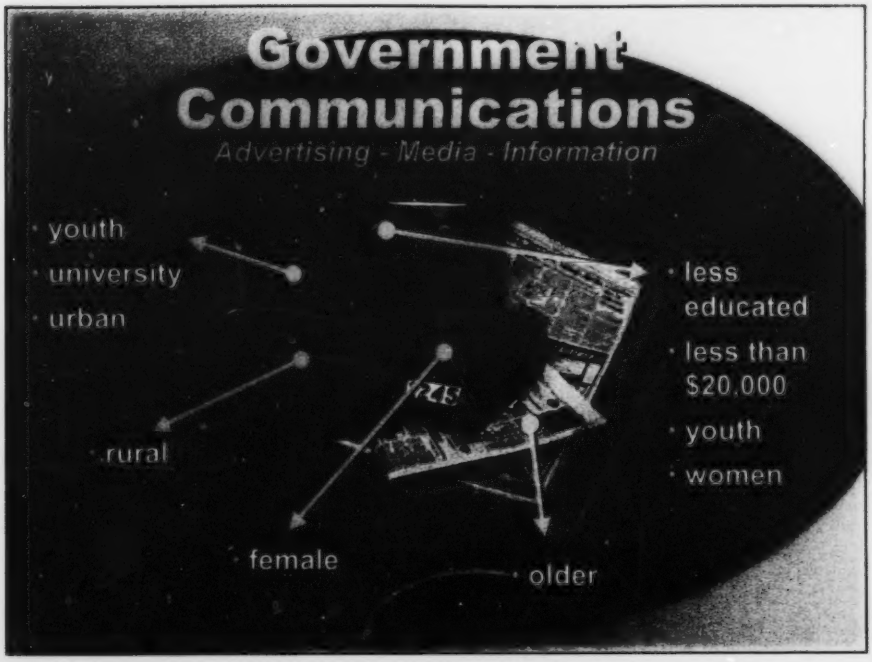
Radio				
Canada	58%			
Rural	62%	vs.	Urban	56%

Internet				
Canada	44%			
Under 25 years	54%	vs.	Over 65 years	28%
University	49%	vs.	High School or Less	36%
Urban	45%	vs.	Rural	39%

Mail

"How would you prefer to receive information from the Government of Canada?" (Fall 1998 Survey)

Canada	19%			
Women	22%	vs.	Men	17%

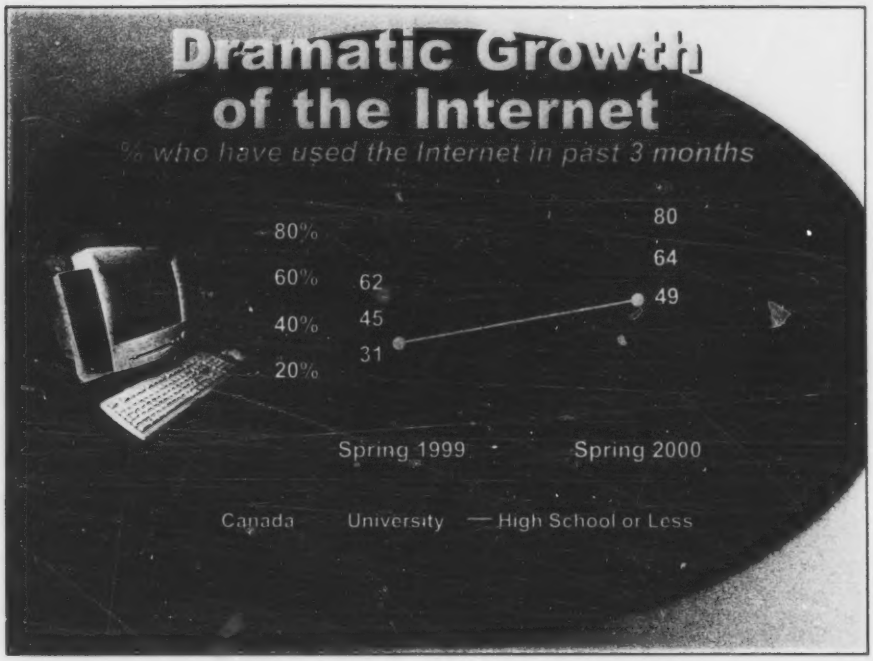


- Past research by the Canada Information Office shows that television has a general appeal to all Canadians but is more useful in reaching people with less education, low income Canadians, the young, and women.
- The print media are effective for reaching older Canadians.
- Direct mail is slightly more popular with women, although it also has a broad appeal.
- Radio is especially effective in reaching rural Canadians.
- And finally, the Internet remains more popular with younger Canadians, persons with university education and among urban dwellers.

Dramatic Growth of Internet

"In the past three months, have you used the Internet either at home or elsewhere?"

	May 1999	May 2000	% Change
Men	49%	67%	+18
Women	41%	62%	+21
Urban	50%	67%	+17
Rural	31%	56%	+25
Canada	45%	64%	+19
British Columbia	51%	64%	+13
Alberta	47%	70%	+23
Saskatchewan	39%	55%	+16
Manitoba	38%	59%	+21
Ontario	50%	70%	+20
Quebec	37%	59%	+22
Atlantic	35%	57%	+22



- The above graph shows that the number of Canadians online has grown substantially in the past 12 months. Last year at this time, just under half of those we interviewed said they had used the Internet in the previous three months. This has jumped almost 20 points to 64%.
- Internet use is growing among the population as a whole. The differences between men and women, and between urban and rural Canadians are narrowing. However, the gap still remains wide between university graduates and those with high school education or less.
- Among the provinces and regions, Internet use is highest in Ontario and Alberta and lowest in Saskatchewan. At present, the gap among the provinces and regions is narrowing only very gradually.

Government of Canada Websites

"Have you visited any Government of Canada Internet sites in the past three months?"
(asked only of people who said they had used the Internet in the past three months)

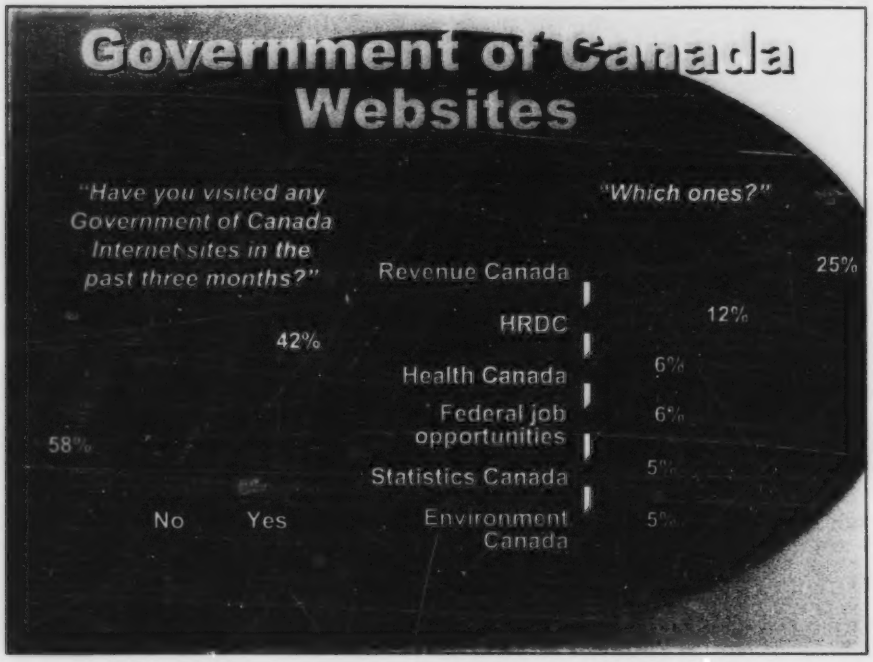
Canada - 42%

- Those **most likely** to have visited a Government of Canada website are men (46%), university-educated individuals (52%), higher income Canadians (47%), Albertans (45%), and Ontarians (44%).
- Those **least likely** to have visited a Government of Canada website are women (38%), lower-income Canadians (37%), individuals with high-school education or less (33%), individuals aged under 25 (38%), individuals aged over 65 (27%), rural Canadians (39%), British Columbians (38%), and Manitobans (37%).
- All other demographic groups and regions are close to the national average of 42%.

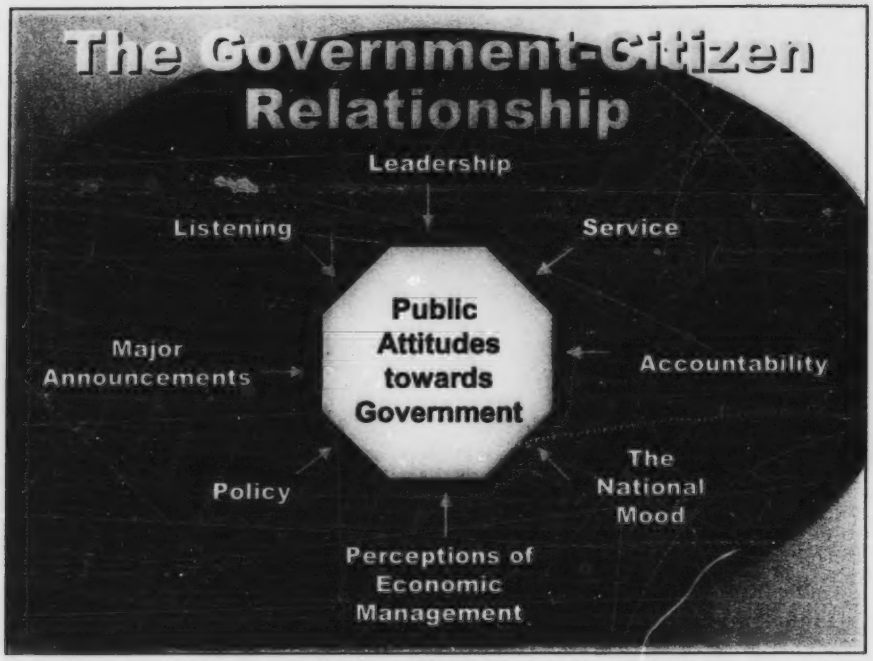
"Which ones?"
(follow-up question asked only of people who said they had visited a Government of Canada website in the past three months)

Revenue Canada	25%
HRDC	12%
Health Canada	6%
Federal job opportunities	6%
Statistics Canada	5%
Environment Canada	5%
Government of Canada General Site (gc.ca)	2%
DND	2%
Canada Post	2%
Citizenship & Immigration	1%
Agriculture Canada	1%
National Archives	1%
PSAC	1%
Other/Don't Know	31%

- The most visited site among individuals under 25 is the HRDC site (18%), followed by Revenue Canada (16%) and sites featuring federal job opportunities (14%).
- The HRDC website is also the most visited among Atlantic Canadians (21%), followed by Revenue Canada (15%).



- We found that four in ten of those who have used the Internet in the past three months have accessed a Government of Canada website. This translates into more than six million people.
- A few websites get most of the visits. The most used is that of Revenue Canada, which attracted 25% of the visits; not surprising given the timing of the survey (April 25-May 8, 2000).
- The Human Resources Development website is also frequently used, proportionately more by persons under 25 (who tend to be interested in employment programs and information). Other frequently-visited sites include Health Canada and those sites featuring federal job opportunities with 6% each, Statistics Canada with 5% and Environment Canada with 5%.
- The Government of Canada website (gc.ca) was mentioned by a relatively small number of Canadians, probably because it is more often used as a gateway to access the sites of individual departments than as a destination itself.



- The Government's long-term relationship with citizens is affected by many and diverse factors. Two factors that are contributing to a more positive relationship include a feeling of optimism about the country's future and a strong economy. The Government is viewed favourably in a range of areas, such as leadership, service to the public and economic management.
- Weak points of this relationship are the quality-of-life issues and less than favourable perceptions of the Government's ability to listen to citizens, to manage its operations cost-effectively and to be accountable to the public.
- This survey also shows that government policies and announcements can positively influence perceptions. The increase in the performance rating on taxation following the Budget is a case in point. But the analysis suggests that if communication is not sustained, perceptions may change again.
- Given the complex two-way flow of communications as shown above, the choice of channels is crucial. Although television is the most used medium, others can be equally effective, depending on the audience. The Internet, moreover, has now become an effective medium for providing information to select audiences.

À l'écoute des Canadiens

Printemps 2000

Bureau d'information du Canada
Canada Information Office

Canada

Sondage sur les communications

Communications Survey

Publié par le Bureau d'information du Canada, le 16 juin 2000

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec la
Direction générale de la recherche et de l'analyse, au (613) 992-8545

Table des matières

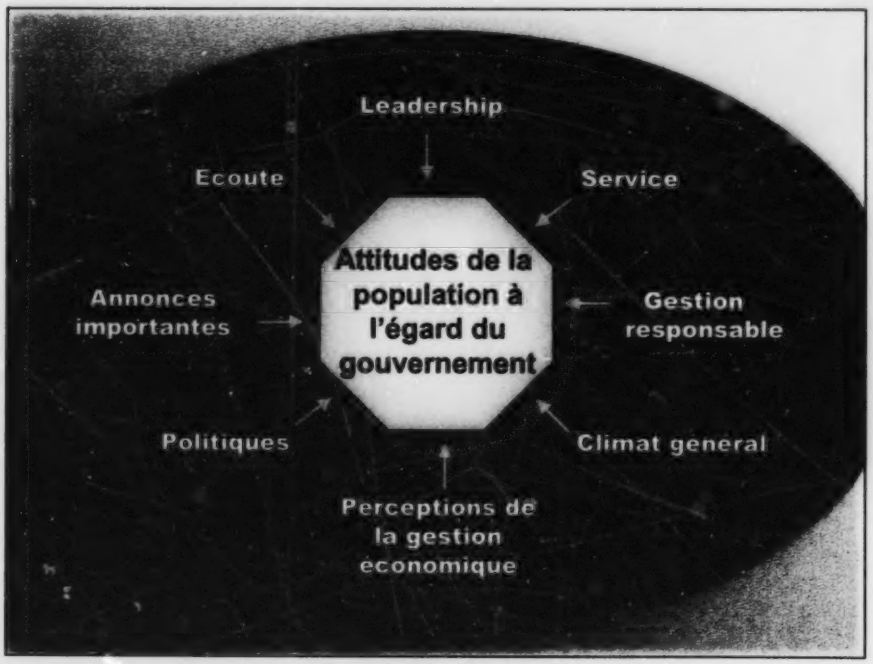
Introduction	*1*
Relation gouvernement-citoyens	*2*
L'enquête	*4*
Sommaire	*5*
Optimisme	*7*
Attentes	*9*
Orientation	*11*
Performance	*13*
Enjeux	*17*
Différences régionales	*21*
Priorités	*24*
Gestion économique	*28*
Criminalité et justice	*29*
Soins de santé	*30*
Position relative des enjeux	*33*
Budget	*37*
Réputation	*41*
Communications	*46*
Conclusion	*54*

Introduction

- La recherche sur l'opinion publique entreprise par le Bureau d'information du Canada s'inscrit dans le cadre de son mandat, qui consiste à appuyer les travaux du Comité spécial du Cabinet sur les communications gouvernementales et à améliorer les communications entre le gouvernement et les citoyens.
- En effectuant une telle recherche, le Bureau d'information du Canada s'efforce de promouvoir l'excellence dans les communications gouvernementales, d'appuyer et de conseiller les communicateurs gouvernementaux et de mieux comprendre les préoccupations et les priorités des Canadiens et Canadiennes.
- La recherche sur l'opinion publique est un moyen parmi d'autres de s'assurer que le gouvernement tient compte du point de vue de la population dans son processus d'élaboration des politiques et dans son mode de gestion. Elle peut également servir d'outil à l'élaboration des activités et des plans de communication ministériels ou institutionnels, y compris les campagnes de publicité et divers autres produits d'information.
- Les résultats suivants sont tirés de l'analyse que nous avons faite de la plus récente enquête de suivi sur les communications gouvernementales, la sixième de nos enquêtes nationales. Elle a été menée du 25 avril au 8 mai 2000, soit environ deux mois après le discours du Budget, présenté le 28 février. En tout, 4 668 Canadiens et Canadiennes, d'un océan à l'autre, ont été interrogés.

Relation gouvernement-citoyens

- L'enquête du printemps 2000 visait à étudier la relation complexe qui existe entre le gouvernement du Canada et ses citoyens sur le plan des communications gouvernementales. Il visait notamment à mieux comprendre les besoins d'information des Canadiens et Canadiennes, ainsi qu'à examiner les grandes priorités et les préoccupations qui influent sur leur évaluation de la performance du gouvernement.
- L'analyse des résultats nous révèle que huit principaux facteurs influencent l'opinion qu'ont les citoyens du gouvernement et pourraient servir de base à l'établissement d'une relation durable, dans les deux sens, entre le gouvernement et les citoyens. Ces facteurs sont :
- **1)** Perceptions de la gestion économique : Étant donné que l'économie occupe une place importante dans la vie de tous les Canadiens et Canadiennes, leur opinion sur la santé de l'économie et sur le rôle du gouvernement à cet égard influe énormément sur l'opinion du public. Au terme de l'enquête, nous avons examiné l'évaluation faite à l'égard du gouvernement dans plusieurs dossiers économiques, et nous en avons exploré les raisons sous-jacentes.



- **2)** Les politiques : Le gouvernement joue un rôle dans de nombreux dossiers que la population considère comme plus ou moins prioritaires, et ce facteur influe sur l'opinion qu'elle se fait de sa performance générale. Lors de l'enquête du printemps 2000, nous avons analysé l'opinion des Canadiens et Canadiennes dans divers dossiers, notamment les soins de santé, la criminalité et la justice, l'environnement, l'imposition et le commerce international.
- **3)** Les annonces importantes : Ces annonces peuvent influencer grandement l'opinion publique, et les réactions peuvent être instantanées. Au printemps 2000, nous avons examiné les répercussions du Budget présenté en février.
- **4)** L'écoute : La transparence du gouvernement et le fait qu'il soit à l'écoute des citoyens ont des répercussions sur l'image que ces derniers se font de l'institution dans son ensemble. La présente enquête a permis de prendre le pouls de la population sur ce facteur de réputation.
- **5)** Le leadership : Ce facteur comprend des éléments comme l'orientation que le gouvernement donne au pays, ses normes d'éthique et sa vision.
- **6)** Le service : La prestation des services constitue l'un des principaux points de rencontre entre le gouvernement et les citoyens, et on a constaté qu'elle influence grandement l'opinion publique. L'enquête a tenté de savoir si les citoyens considèrent que le gouvernement est efficace sur ce plan.
- **7)** Gestion responsable : L'idée que se font les citoyens du gouvernement en tant que gestionnaire des fonds publics influence également leur opinion. Le sondage du printemps 2000 incluait des questions sur la gestion rentable et la responsabilité publique du gouvernement du Canada.
- **8)** Climat général : Il s'agit d'un facteur baromètre qui permet de mesurer le niveau de confiance à l'égard du pays. Ce facteur est intimement lié à l'opinion générale qu'ont les Canadiens et Canadiennes de leur gouvernement. Lors de l'enquête du printemps 2000, des questions portant sur l'avenir du pays, l'avenir personnel des répondants et leurs attentes à l'égard de l'économie ont permis de mesurer ce facteur.

- Ce modèle de relation à long terme entre le gouvernement et les citoyens vise à démontrer que diverses mesures et politiques gouvernementales, ainsi que l'environnement externe, influencent l'idée que les citoyens se font du gouvernement, et comment le fait de les comprendre peut être utile sur le plan de l'élaboration des politiques, de la gestion et des communications.

L'enquête - méthodologie

- Échantillon total – 4 668; panel : 2 097 répondants
- Marge d'erreur pour l'échantillon total : 1,5 % (19 fois sur 20)

Province	Marge d'erreur
C.-B.	4,4 %
Alb.	5,0 %
Sask.	5,0 %
Man.	5,0 %
Ont.	3,3 %
Qué.	2,8 %
N.-B.	10,0 %
N.-É.	9,9 %
Î.-P.-É.*	5,0 %
T.-N.	10,0 %
Atl.	3,8 %
Total	**1,5 %**

* À chacune des enquêtes, il y a suréchantillonnage dans une province de l'Atlantique. Au printemps 2000, ce fut le cas à l'Î.-P.-É.

Sommaire

- **Depuis l'automne 1998, on constate une amélioration graduelle et soutenue de la relation entre le gouvernement et les citoyens.** Au nombre des facteurs qui expliquent ce mouvement, mentionnons : l'optimisme croissant des Canadiens et Canadiennes, la vigueur de l'économie nationale que nombre de répondants attribuent aux efforts du gouvernement, l'appui réservé aux politiques économiques (notamment le Budget 2000), l'évaluation positive de la qualité des services, les perceptions favorables à l'endroit du gouvernement en ce qui a trait à l'orientation qu'il montre aux citoyens et à ses normes d'éthique. Les obstacles à une meilleure relation sont la performance, de médiocre à mauvaise, attribuée au gouvernement dans le dossier des soins de santé et des autres éléments liés à la qualité de la vie, et la perception défavorablement retenue à l'égard du gouvernement en ce qui concerne sa capacité d'être à l'écoute des Canadiens et Canadiennes et de gérer les finances publiques.
- **Les soins de santé demeurent la grande priorité des Canadiens et Canadiennes.** D'autres dossiers liés à la qualité de la vie font également partie des priorités, dont l'éducation, les enfants et l'environnement, ainsi que, du côté économique, la gestion de l'économie. Le chômage, la gestion de la dette et l'imposition arrivent toutefois aux derniers rangs des priorités.
- **Le gouvernement fait bonne figure dans la plupart des dossiers économiques** — gestion de l'économie, chômage, gestion de la dette —, mais pas dans celui des impôts. Il obtient toutefois une moins bonne évaluation générale dans la plupart des dossiers liés à la qualité de la vie : l'éducation, les enfants et les soins de santé.
- **Le Budget 2000 a été bien accueilli et on en a fait abondamment mention.** La moitié des Canadiens et Canadiennes (49 %) en ont entendu parler. Nombre d'entre eux considèrent les réductions d'impôt comme un élément positif, et 30 % des répondants brossent maintenant une évaluation positive du gouvernement dans le dossier des impôts, une augmentation considérable par rapport aux résultats de l'hiver 2000.
- **Parmi huit facteurs influant sur la réputation attribuée au le gouvernement, la vision, le service, l'orientation et les normes d'éthique sont ceux qui reçoivent la meilleure évaluation.** Les gouvernements provinciaux obtiennent également des bonnes cotes pour ces facteurs, cependant que le gouvernement fédéral s'est mérité des résultats supérieurs pour ce qui est du service et de l'orientation. Les deux paliers de gouvernement reçoivent des évaluations défavorables quant à trois d'entre eux : l'ouverture, l'écoute et la responsabilité face aux dépenses publiques. Contrairement au gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux obtiennent des bons résultats pour la gestion efficiente.
- **Six Canadiens et Canadiennes sur dix (59 %) se rappellent avoir vu de l'information du gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois.** La télévision est la source d'information la plus utilisée et le média que les Canadiens et Canadiennes préfèrent. L'Internet gagne rapidement du terrain et plus de six millions de Canadiens ont indiqué avoir consulté un site du gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois.

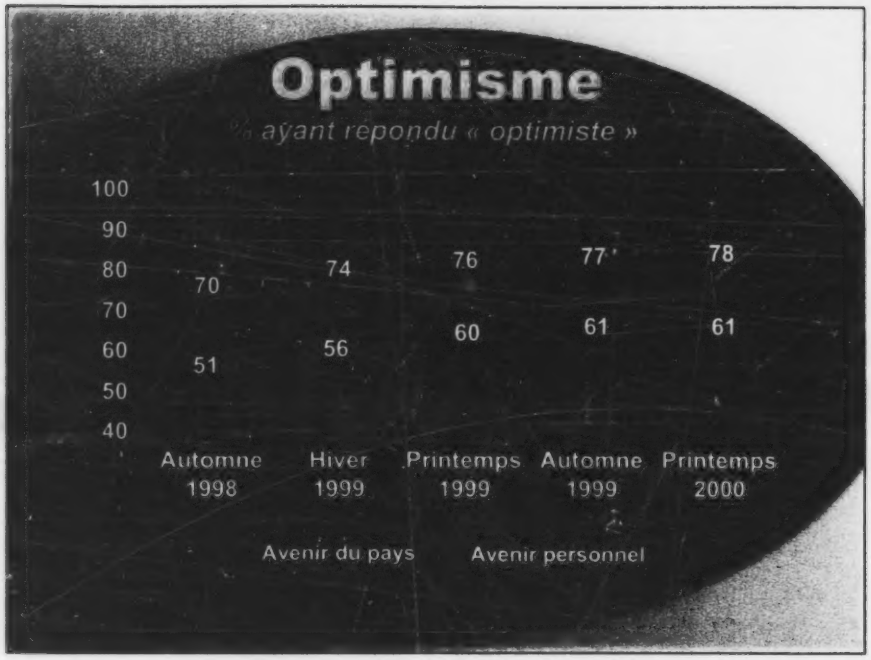
Optimisme

*« Globalement, en pensant à **l'avenir du pays**, où vous placeriez-vous sur une échelle de 1 extrêmement pessimiste à 7 extrêmement optimiste, et 4 pour ni optimiste ni pessimiste? »*

Région/Province	Automne 1998 (% ayant répondu 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7)	Printemps 2000 (% ayant répondu 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7)	Variation en %
C.-B.	45	53	+8
Alberta	51	61	+10
Saskatchewan	44	53	+9
Manitoba	50	59	+9
Ontario	59	67	+8
Québec	43	56	+13
Atlantique	54	59	+5
National	**51**	**61**	**+10**

*« Et à propos de votre **avenir personnel**, où vous placeriez-vous sur une échelle de 1 extrêmement pessimiste à 7 extrêmement optimiste, et 4 pour ni optimiste ni pessimiste? »*

Région/Province	Automne 1998 (% ayant répondu 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7)	Printemps 2000 (% ayant répondu 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7)	Variation en %
C.-B.	68	75	+7
Alberta	70	78	+8
Saskatchewan	67	75	+8
Manitoba	66	74	+8
Ontario	72	80	+8
Québec	68	77	+9
Atlantique	68	74	+6
National	**70**	**78**	**+8**



- L'humeur de la population est un déterminant clé de la santé de la relation entre le gouvernement et les citoyens. Les optimistes face à leur avenir personnel, face à l'économie et face à l'avenir du pays, s'intéressent davantage aux affaires publiques et sont plus réceptifs aux messages gouvernementaux.
- Les Canadiens et Canadiennes sont aujourd'hui plus optimistes face à l'avenir du pays et face à leur avenir personnel qu'à l'automne 1998. Lors de la dernière enquête, plus des trois cinquièmes des Canadiens et Canadiennes se sont dit optimistes face à l'avenir du pays. Le pourcentage a donc doublé par rapport au sondage de l'automne 1998. Plus des trois quarts des Canadiens et Canadiennes se sont dit optimistes face à leur avenir personnel, une augmentation de sept sur dix par rapport à l'automne 1998.
- Les répondants de l'Ontario sont les plus optimistes face à l'avenir du pays (67 %) et face à leur avenir personnel (80 %), tandis que ceux de la Colombie-Britannique sont les moins optimistes face à l'avenir du pays (53 %).
- La hausse du niveau d'optimisme face à l'avenir du pays est attribuable en bonne partie au Québec, où le pourcentage d'optimistes est passé de 43 % (automne 1998) à 56 % (dernière enquête). La hausse du niveau d'optimisme des citoyens face à leur avenir personnel se répartit à peu près également dans toutes les provinces.

Économie canadienne : attentes

« D'ici environ un an, pensez-vous que l'économie du Canada va s'améliorer, se détériorer ou rester à peu près pareille? Veuillez répondre selon une échelle de 7 points où 1 signifie qu'elle sera bien pire, 7, bien meilleure et le point milieu, 4, qu'elle restera à peu près pareille. »

Selon le sexe

	Hommes (%)	Femmes (%)
S'améliorer	45	34
Demeurer la même	44	54
Se détériorer	10	11

Selon le revenu

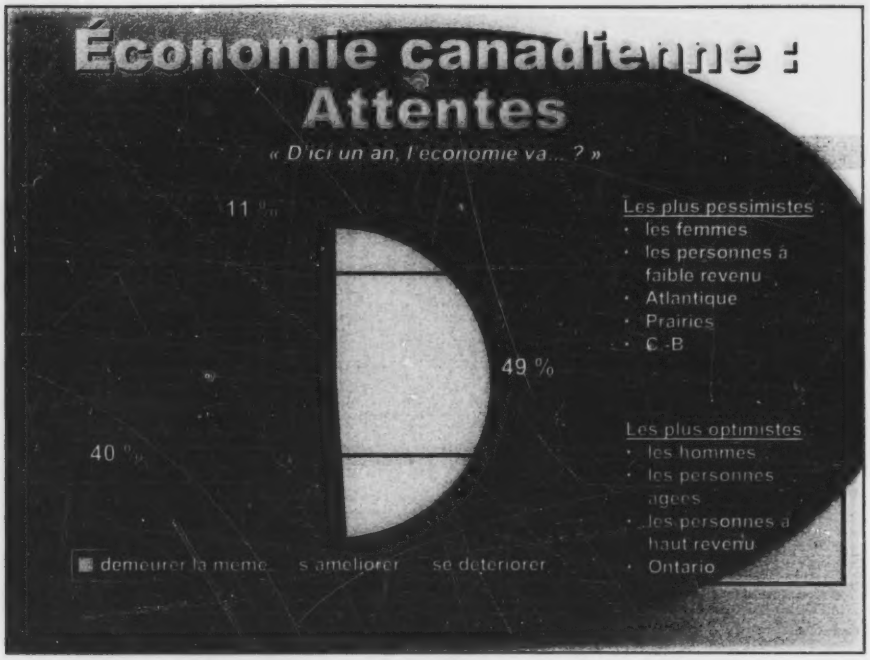
	Moins de 20 000 $ (%)	20 000 $ à 39 000 $ (%)	40 000 $ à 59 000 $ (%)	60 000 $ et plus (%)
S'améliorer	35	37	43	44
Demeurer la même	48	51	48	46
Se détériorer	16	12	8	10

Selon l'âge

	Moins de 25 ans (%)	25 à 44 ans (%)	45 à 64 ans (%)	65 ans et plus (%)
S'améliorer	39	37	40	45
Demeurer la même	50	51	48	43
Se détériorer	10	11	11	10

Selon la province/la région

	C.-B. (%)	Alb. (%)	Sask. (%)	Man. (%)	Ont. (%)	Qué. (%)	Atl. (%)
S'améliorer	38	35	31	33	45	40	32
Demeurer la même	43	53	50	53	46	52	58
Se détériorer	19	11	18	13	8	8	10



- La plupart des Canadiens et Canadiennes sont aussi plus optimistes face à notre performance économique au cours de la prochaine année : la moitié d'entre eux croient qu'elle demeurera la même, et quatre répondants sur dix pensent qu'elle s'améliorera. Seulement un répondant sur dix est d'avis qu'elle se détériorera.
- Les plus optimistes sont les hommes, les personnes âgées, les personnes à revenu élevé et les Ontariens.
- Les plus pessimistes sont les femmes, les personnes à faible revenu ainsi que les résidants de l'Atlantique, des Prairies et de la Colombie-Britannique.

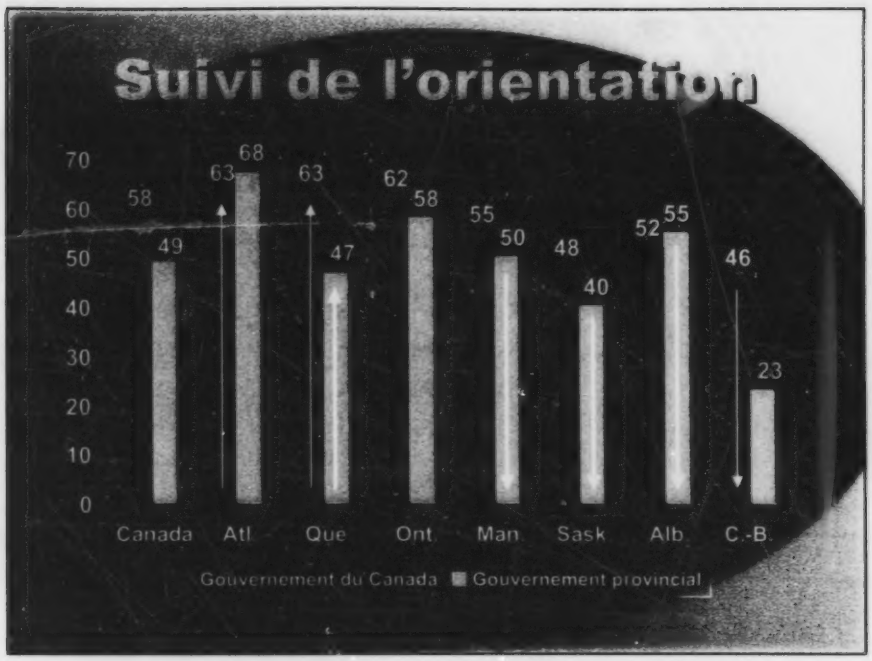
Suivi de l'orientation

« Tout bien considéré, diriez-vous que le gouvernement du Canada est sur la bonne ou la mauvaise voie? »

Région/Province	Hiver 2000 (% ayant répondu sur la bonne voie)	Printemps 2000 (% ayant répondu sur la bonne voie)	Variation en %
Colombie-Britannique	50	46	-4
Alberta	49	52	+3
Saskatchewan	45	48	+3
Manitoba	52	55	+3
Ontario	63	62	-1
Québec	52	63	+11
Atlantique	57	63	+6
National	**56**	**58**	**+2**

« Tout bien considéré, diriez-vous que votre gouvernement provincial est sur la bonne ou la mauvaise voie? »

Région/Province	Hiver 2000 (% ayant répondu sur la bonne voie)	Printemps 2000 (% ayant répondu sur la bonne voie)	Variation en %
Colombie-Britannique	18	23	+5
Alberta	66	55	-11
Saskatchewan	53	40	-13
Manitoba	61	50	-11
Ontario	56	58	+2
Québec	40	47	+7
Atlantique	64	68	+4
Ensemble des gouv. provinciaux	49	49	----



- Près de six Canadiens sur dix pensent que le gouvernement du Canada est sur la « bonne voie ». C'est en Ontario, au Québec et dans les provinces de l'Atlantique que ce pourcentage est le plus élevé, et dans les provinces de l'Ouest qu'il est le moins élevé. Au Québec, 63 % des répondants disent que le gouvernement est sur la « bonne voie », un pourcentage en hausse de 11 points par rapport à l'enquête de l'hiver 2000. En Colombie-Britannique, le pourcentage a diminué légèrement (4 points). En Ontario et dans les Prairies, les pourcentages sont demeurés stables. Dans les provinces de l'Atlantique, le pourcentage a augmenté légèrement depuis le sondage de l'hiver 2000 (6 points).
- Pour ce qui est de l'évaluation faite du gouvernement provincial, les pourcentages varient un peu plus, allant d'un répondant sur quatre en Colombie-Britannique, à 68 % pour l'ensemble des quatre provinces de l'Atlantique. C'est au Québec que l'augmentation a été la plus marquée, le pourcentage passant de 40 % (hiver) à 47 % (printemps). Il a, par contre, diminué dans les trois provinces des Prairies (11 points en Alberta, 13 points en Saskatchewan, et 11 points au Manitoba).

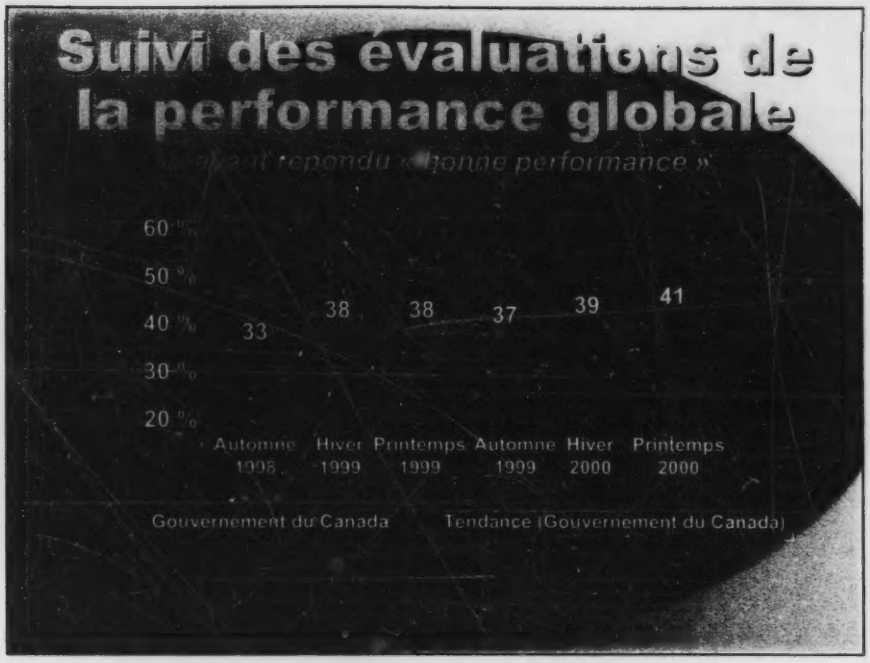
Suivi des évaluations de la performance globale

*« Généralement, comment évaluez-vous la performance du **gouvernement du Canada**? Utilisez une échelle de 7 points où 1 veut dire affreuse, 7 excellente et 4 le point milieu ni bonne ni mauvaise. »*

Région/Province	Automne 1998 (% ayant répondu 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7)	Printemps 2000 (% ayant répondu 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7)	Variation en %
C.-B.	29	36	+7
Alberta	32	37	+5
Saskatchewan	27	32	+5
Manitoba	33	32	-1
Ontario	39	48	+10
Québec	26	38	+12
Atlantique	35	46	+11
National	**33**	**41**	**+8**

*« Et comment évaluez-vous la performance de votre **gouvernement provincial**? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie affreuse, 7, excellente et le point milieu, 4, ni bonne ni mauvaise. »*

Région/Province	Hiver 2000 (% ayant répondu 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7)	Printemps 2000 (% ayant répondu 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7)	Variation en %
C.-B.	11	12	+1
Alberta	62	51	-11
Saskatchewan	36	28	-8
Manitoba	42	35	-7
Ontario	47	47	----
Québec	26	32	+6
Nouveau-Brunswick	51	38	-13
Î-P.-É.	57	71	+14
Nouvelle-Écosse	31	13	-18
Terre-Neuve	44	40	-4
Ens. des gouv. provinciaux	38	37	-1



- Le taux de satisfaction concernant la performance globale du gouvernement du Canada continue d'augmenter — passant de 33 % à l'automne 1998 à 41 % ce printemps.
- Les augmentations en Ontario, au Québec et dans la région de l'Atlantique sont à l'origine de cette tendance à la hausse (10 à 12 points en plus), alors que dans l'Ouest, les augmentations sont moindres.
- C'est en Ontario et dans la région de l'Atlantique que le degré de satisfaction est le plus élevé (48 % et 46 % respectivement), contre 32 % au Manitoba et en Saskatchewan.
- Cette proportion est actuellement plus grande parmi les hommes (45 %) que parmi les femmes (38 %), et a augmenté davantage chez les hommes, soit de 12 points, comparativement à 5 points chez les femmes depuis l'automne 1998.
- Les Canadiens et Canadiennes à revenu élevé sont aussi plus nombreux (46 %) à se dire satisfaits que les Canadiens et Canadiennes à faible revenu (37 %). Ces résultats confirment la tendance de l'automne 1998, où les pourcentages pour ces deux groupes étaient de 37 % et de 30 % respectivement.

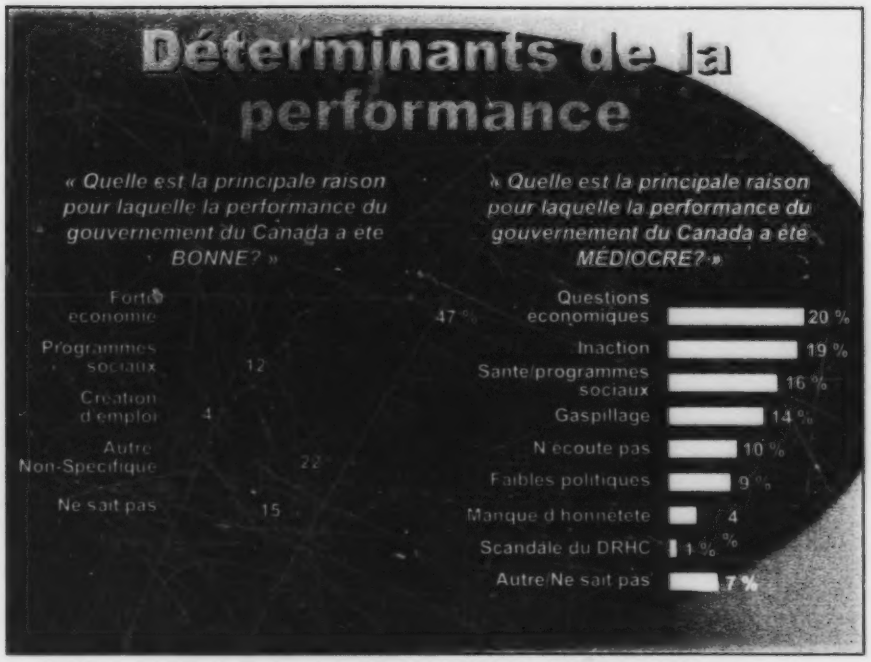
Déterminants de la performance

« Selon vous quelle est la principale raison pour laquelle la performance du gouvernement du Canada a été bonne? »

Région/Province	Forte économie (%)	Programmes sociaux (%)	Non-specifique (%)
C.-B.	39	10	34
Alberta	38	14	23
Saskatchewan	41	10	27
Manitoba	39	18	22
Ontario	47	15	19
Québec	55	7	19
Atlantique	43	10	16
National	**47**	**12**	**22**

« Selon vous, quelle est la principale raison pour laquelle la performance du gouvernement du Canada a été médiocre? »

Région/ Province	Questions économiques (%)	Inaction (%)	Santé/ programmes sociaux (%)	Gaspillage (%)	N'écoute pas (%)
C.-B.	22	13	10	20	12
Alberta	19	18	11	16	16
Sask.	25	11	12	10	20
Manitoba	18	13	15	12	8
Ontario	23	17	22	13	7
Québec	14	33	11	11	7
Atlantique	20	16	23	10	10
National	**20**	**19**	**16**	**14**	**10**



- Les Canadiens et Canadiennes sont nombreux à attribuer au gouvernement du Canada les excellentes conditions économiques que nous connaissons actuellement. Près de la moitié des personnes interrogées sur les raisons pour lesquelles elles étaient satisfaites de la performance du gouvernement ont répondu « forte économie ». C'est surtout le cas en Ontario et au Québec, où le taux de satisfaction a le plus augmenté. Les hommes, ainsi que les personnes à revenu élevé, sont aussi plus nombreux à expliquer de cette façon l'évaluation positive qu'ils font du gouvernement à cet égard.
- Les personnes insatisfaites de la performance du gouvernement donnent une grande variété de raisons. Les problèmes économiques, surtout ceux liés aux impôts et à la dette, sont la raison principale donnée. Certains, plus particulièrement au Québec, dénoncent l'inertie face aux grands problèmes. Les Ontariens et Ontariennes et les Canadiens et Canadiennes de la région de l'Atlantique, par contre, dénoncent surtout les compressions de dépenses destinées aux soins de santé et à l'éducation, alors que dans les provinces de l'Ouest, les préoccupations portent surtout la gestion rentable et le gaspillage.

Préoccupations nationales

« En ce qui concerne les problèmes que le Canada doit affronter de nos jours, sur lequel le gouvernement du Canada devrait-il, d'après vous, se concentrer le plus? »

Résultats pour le printemps 2000

Soins de santé	33 %	Unité	2 %
Éducation	9 %	Immigration	2 %
Économie	9 %	Agriculture	1 %
Chômage	8 %	Culture	1 %
Impôts	7 %	Gaspillage des impôts	1 %
Dette	6 %	Jeunesse	1 %
Pauvreté/sans-abri	5 %	Personnes âgées	1 %
Programmes sociaux	3 %	Transfert de paiements	1 %
Criminalité	2 %	Autres/Ne sait pas	6 %
Environnement	2 %	—	

Selon le sexe

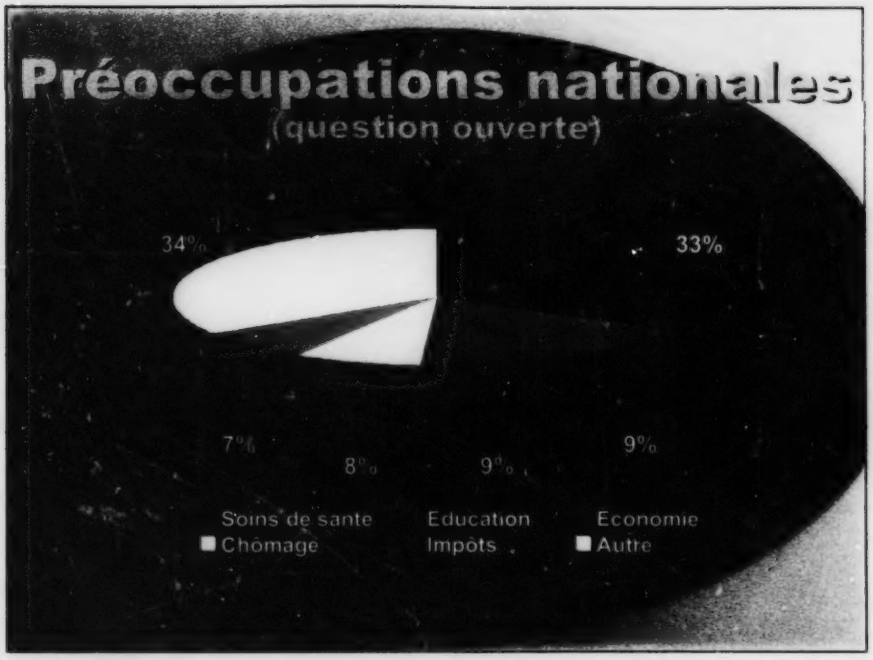
	Hommes (%)	Femmes (%)
Soins de santé	27	40
Éducation	6	11
Économie	12	6
Impôts	10	5

Selon le revenu

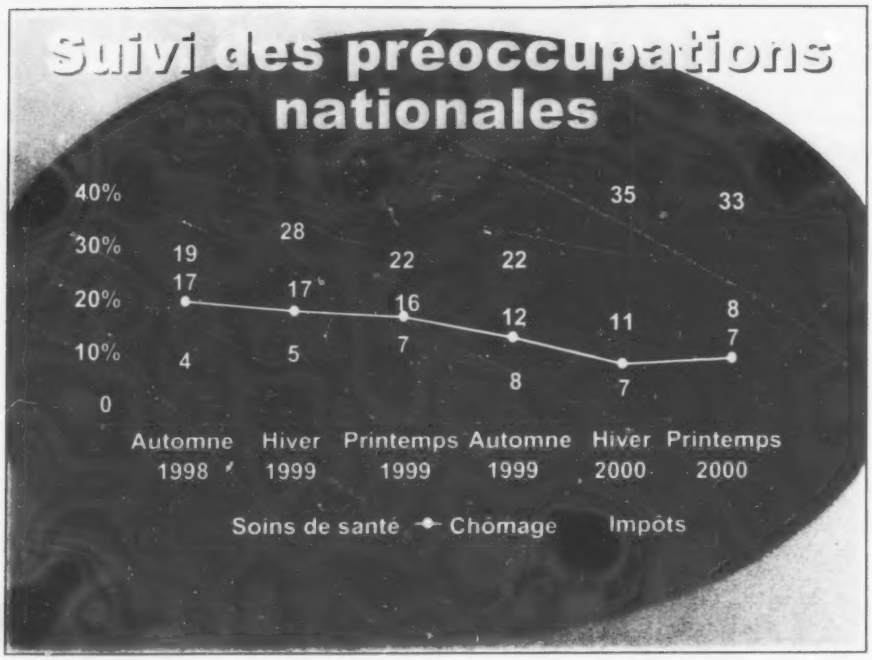
	Moins de 20 000 $ (%)	20 000 $ à 39 000 $ (%)	40 000 $ à 59 000 $ (%)	60 000 $ et plus (%)
Soins de santé	36	34	37	29
Éducation	9	9	9	7
Impôts	3	6	8	11

Selon l'âge

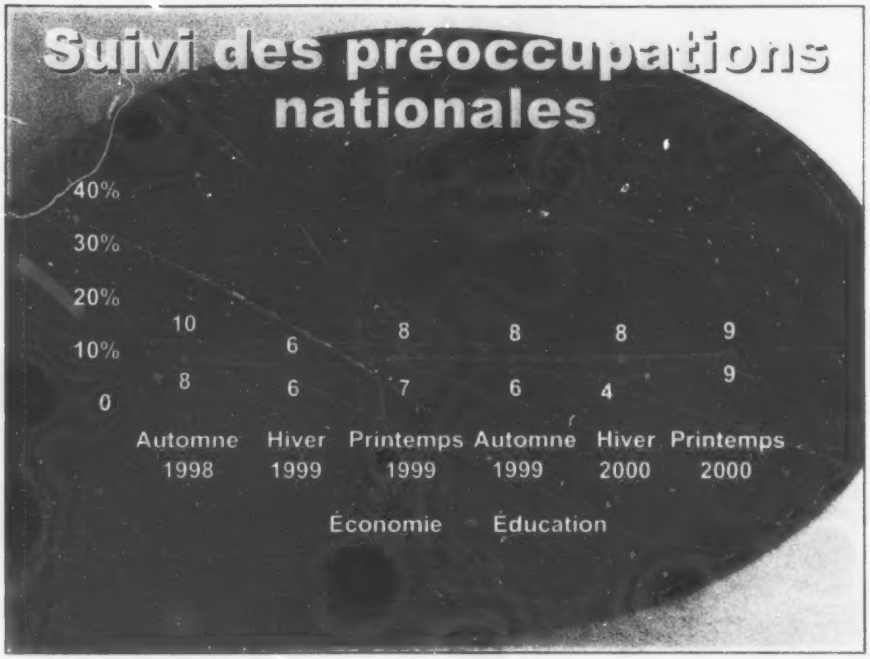
	Moins de 25 ans (%)	25 à 44 ans (%)	45 à 64 ans (%)	65 ans et plus (%)
Soins de santé	29	30	35	45
Éducation	18	9	5	4
Impôts	4	9	7	7



- L'arène politique est une dimension très importante de la relation entre le gouvernement et la population. Elle se compose de tout un éventail de questions dont le gouvernement s'occupe et qui ont un effet direct ou indirect sur la population. Les problèmes individuels influent évidemment plus ou moins sur cette relation, selon la priorité que leur accorde la population.
- Les soins de santé demeurent la grande préoccupation des Canadiens et Canadiennes. Viennent ensuite, mais loin derrière, l'éducation, l'économie, le chômage, les impôts et le reste.
- Lorsqu'on regroupe toutes les questions liées à la qualité de la vie, soit, les soins de santé, l'éducation, la pauvreté/l'itinérance, les programmes sociaux, la criminalité, l'environnement, les jeunes et les personnes âgées, on constate qu'elles représentent plus de la moitié des préoccupations mentionnées (56 %). Lorsqu'on regroupe les enjeux économiques (économie, chômage, impôts, dette, agriculture, gaspillage et paiements de transfert), ils représentent un tiers des mentions (33 %).



- La proportion de Canadiens et Canadiennes qui mentionnent les soins de santé n'a cessé d'augmenter durant la période considérée, passant de 17 % à l'automne 1998 à 33 % au printemps 2000. Les femmes sont plus portées que les hommes à mentionner les soins de santé (40 % contre 27 %).
- Malgré une lente augmentation tout au long de la période -- de 4 % à l'automne 1998 à 11 % à l'hiver 2000 (juste avant le Budget du 28 février) -- le nombre de fois où les impôts sont mentionnés a diminué. Cette question a été plus souvent mentionnée par les hommes (10 %) que par les femmes (5 %).
- Le chômage n'est plus au premier plan, les mentions ayant diminué de plus de la moitié, passant de 19 % à l'automne 1998 à 8 % dans la dernière enquête. Ce déclin correspond au recul du taux de chômage national, qui est passé de 8,3 % en septembre 1998 à 6,8 % en avril 2000.



- Une personne sur dix a mentionné l'économie (en général) en tant que préoccupation première, ce qui représente une augmentation marquée par rapport au taux de 4 % enregistré à l'hiver 2000.
- Les mouvements en dents de scie des prix et des taux d'intérêt pourraient expliquer ce regain d'intérêt pour l'économie. Il faut rappeler qu'avant le sondage, les prix de l'énergie ont suivi une courbe erratique : les prix de l'essence ont augmenté de 8,8 % en mars et ils ont ensuite diminué de 5,6 % en avril *(indice des prix à la consommation,* Statistique Canada, avril 2000). Le taux préférentiel se chiffrait à 7,50 en mai 2000, soit une augmentation d'un demi point de base par rapport au mois précédent (Indicateurs économiques pour le Canada, Statistique Canada, mai 2000).
- Pendant toute la période considérée, l'éducation est demeurée au troisième ou quatrième rang des enjeux mentionnés, le taux de mentions se situant entre 6 et 9 %.
- Les jeunes (de 16 à 24 ans) sont beaucoup plus enclins que les autres à citer spontanément l'éducation (18 % contre seulement 4 % des personnes de 65 ans et plus). En outre, les femmes ont mentionné cet enjeu plus souvent que les hommes (11 % contre 6 %).

Différences régionales

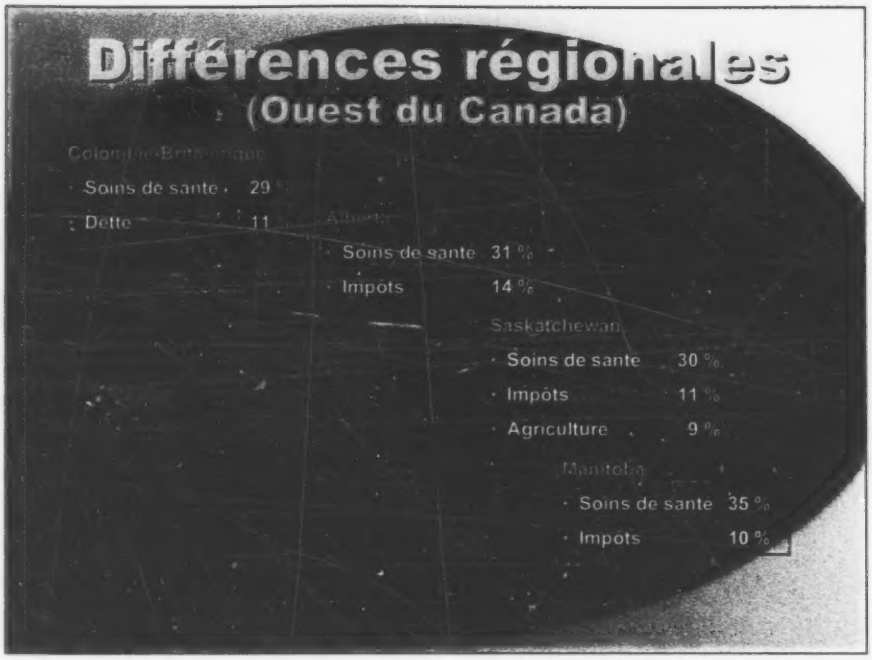
« En ce qui concerne les problèmes que le Canada doit affronter de nos jours, sur lequel le gouvernement du Canada devrait-il, d'après vous, se concentrer le plus? »

Printemps 2000 (hiver 2000 entre parenthèses)

	Man. (%)	Sask. (%)	Alb. (%)	C.-B. (%)
Soins de santé	35 (34)	30 (29)	31 (31)	29 (32)
Éducation	4 (5)	6 (5)	7 (7)	6 (6)
Économie	6 (4)	7 (4)	9 (3)	9 (6)
Chômage	7 (4)	6 (6)	2 (3)	8 (8)
Impôts	10 (11)	11 (11)	14 (14)	6 (10)
Dette	5 (8)	4 (4)	9 (9)	11 (12)
Pauvreté / sans-abri	3 (5)	4 (3)	3 (4)	2 (3)
Unité nationale	1 (2)	1 (1)	2 (3)	2 (1)
Agriculture	4 (9)	9 (23)	1 (3)	0 (1)

Performance du gouvernement du Canada dans

	Hiver 2000	Printemps 2000
Manitoba	performance bonne à moyenne 38 % mauvaise performance 61 %	performance bonne à moyenne 46 % mauvaise performance 52 %
Saskatchewan	performance bonne à moyenne 27 % mauvaise performance 71 %	performance bonne à moyenne 41 % mauvaise performance 55 %



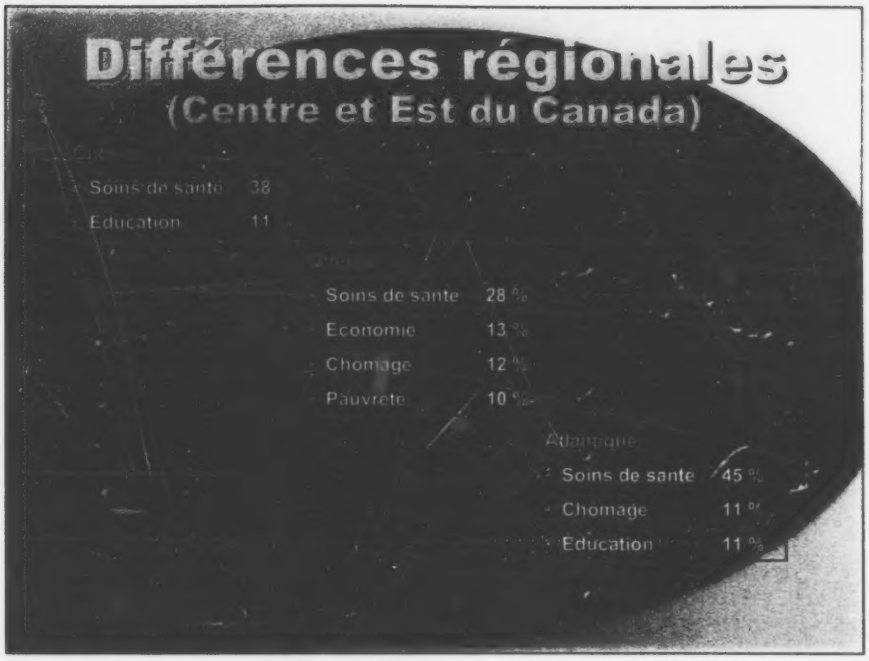
- Les soins de santé arrivent en tête dans toutes les provinces de l'Ouest, bien qu'à l'ouest de la Saskatchewan, les répondants croient que les questions fiscales sont relativement plus importantes.
- Règle générale, le classement des enjeux dans chaque province est demeuré le même depuis février, la seule exception étant l'agriculture, au Manitoba et en Saskatchewan.
- Au Manitoba, l'agriculture ne fait plus partie des principaux enjeux, après être passée de 9 % à 4 %.
- Même chose en Saskatchewan, où l'agriculture a diminué de 14 points, passant de 23 % en février à 9 %.
- Au même moment, l'évaluation de la performance du gouvernement en ce qui a trait aux questions agricoles, au Manitoba et en Saskatchewan, s'est légèrement améliorée depuis l'hiver. Nombre des répondants qui approuvent la performance du gouvernement ont mentionné les récents programmes d'aide pour le revenu agricole.

Différences régionales

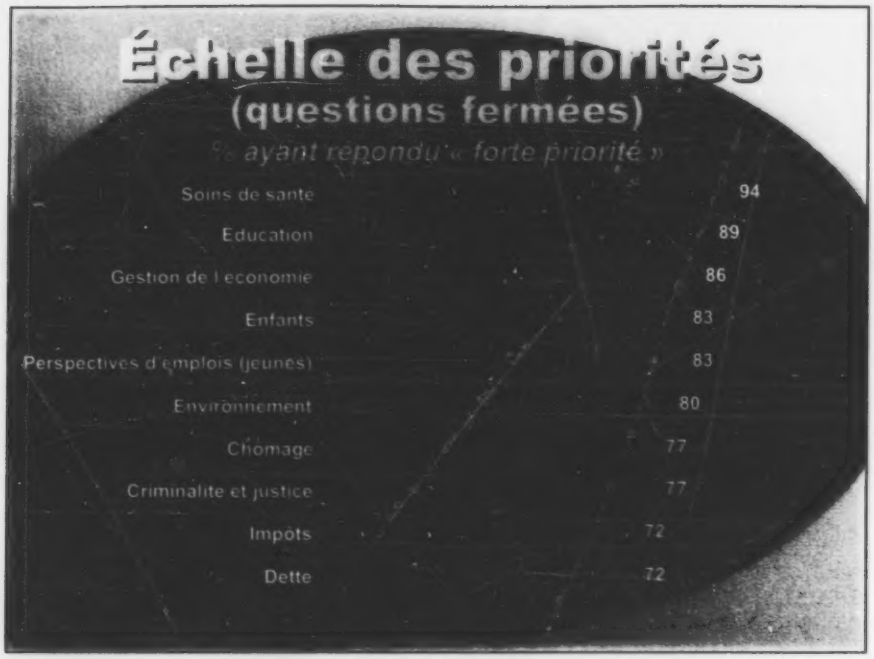
« En ce qui concerne les problèmes que le Canada doit affronter de nos jours, sur lequel le gouvernement du Canada devrait-il, d'après vous, se concentrer le plus? »

Printemps 2000 (hiver 2000 entre parenthèses)

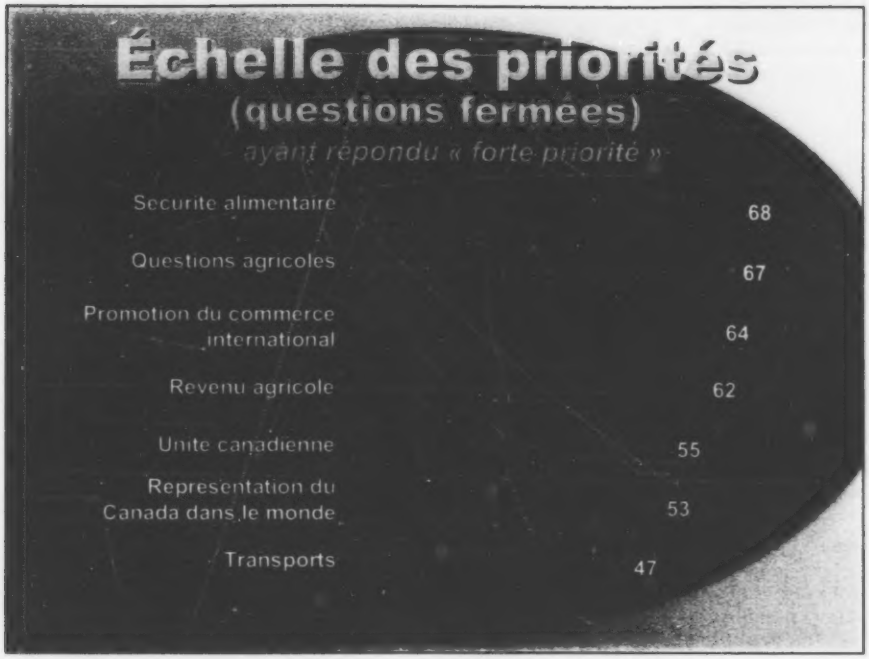
	Atl. (%)	Qué. (%)	Ont. (%)
Soins de santé	45 (47)	28 (34)	38 (35)
Éducation	11 (10)	5 (5)	11 (12)
Économie	5 (3)	13 (5)	8 (4)
Chômage	11 (10)	12 (11)	6 (7)
Impôts	3 (6)	6 (13)	7 (10)
Dette	4 (4)	4 (6)	6 (6)
Pauvreté/sans-abri	4 (5)	10 (7)	4 (5)
Unité nationale	2 (1)	2 (3)	3 (2)
Agriculture	1 (0)	0 (1)	0 (1)



- Les soins de santé demeurent la principale préoccupation dans le Centre et dans l'Est du Canada.
- En Ontario, les soins de santé et l'éducation dominent, près de la moitié des répondants évoquant ces questions.
- Au Québec, ce sont les soins de santé qui sont les plus fréquemment mentionnés, bien que l'ensemble des préoccupations d'ordre économique (économie, chômage et pauvreté) se situent à 35 %.
- Les Canadiens et Canadiennes de l'Atlantique sont ceux qui se disent le plus préoccupés par les questions de soins de santé. L'éducation n'est mentionnée que par une personne sur dix. Comme au Québec, le chômage est une importante préoccupation secondaire dans la région de l'Atlantique.



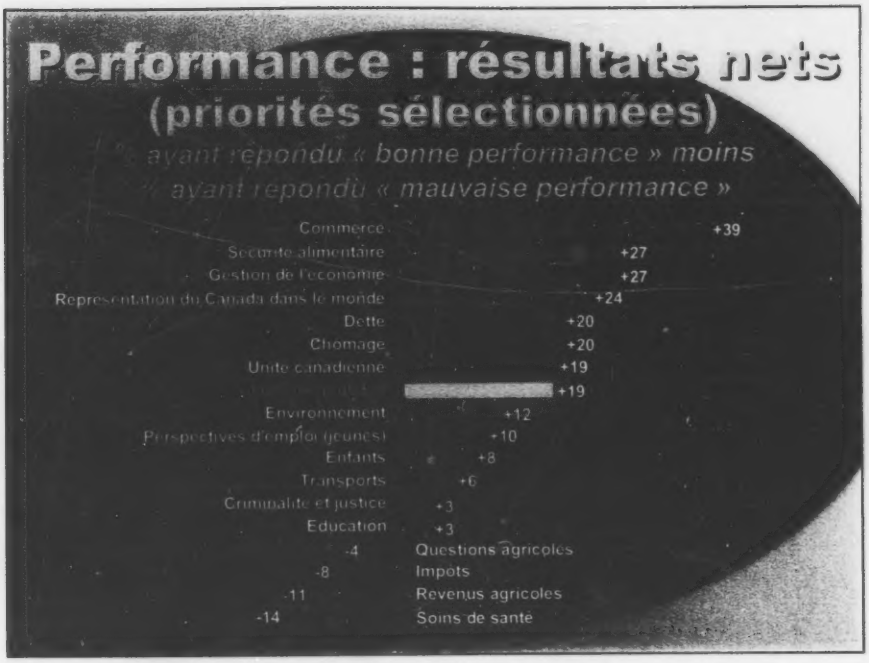
- Après avoir demandé aux Canadiens et Canadiennes de dire quelle était leur grande priorité, on les a invités à classer, par ordre d'importance, 17 questions de politique publique.
- Encore une fois, les soins de santé se trouvent au premier rang, 19 personnes sur 20 classant cette question en haut de l'échelle. Les soins de santé sont la grande priorité dans toutes les régions et pour presque tous les groupes démographiques.
- Les soins de santé sont un des nombreux enjeux liés à la qualité de la vie auxquels la population accorde une grande priorité. Parmi les autres aspects très prioritaires liés à la qualité de la vie, on retrouve l'éducation, les enfants et l'environnement. La criminalité et la justice suivent de très près.
- Les enjeux d'ordre économique sont plutôt au bas de l'échelle des priorités. Les aspects de nature économique considérés comme étant les plus prioritaires sont la gestion de l'économie et les perspectives d'emplois pour les jeunes. Le chômage est relativement en bas de l'échelle, les impôts et la dette suivant de très loin.



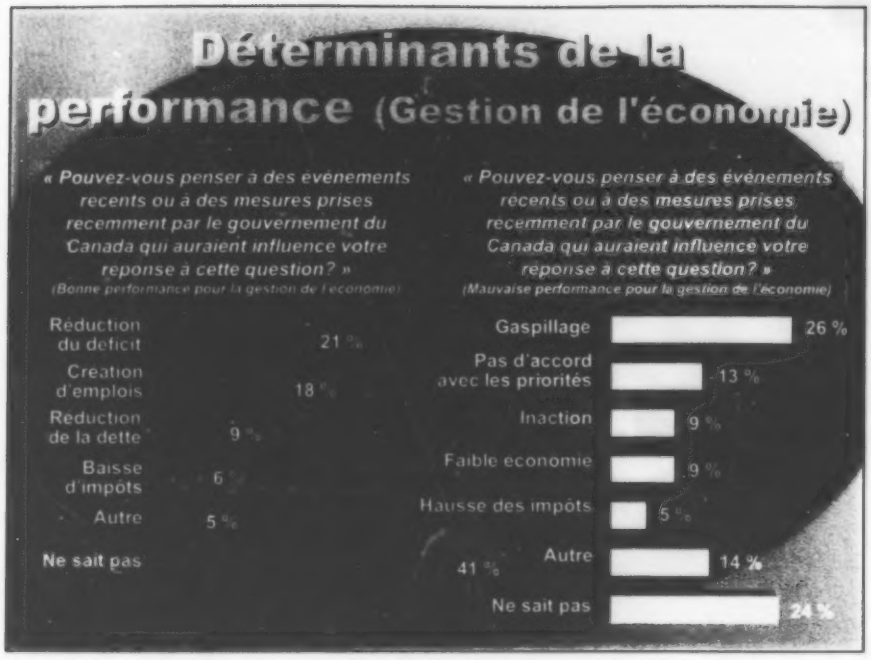
- Dans le deuxième groupe de priorités, la sécurité alimentaire arrive en tête de liste (deux personnes sur trois l'ayant mentionnée comme priorité importante).
- Les différentes questions d'ordre international se retrouvent plutôt au bas de l'échelle, deux personnes sur trois estimant que la « promotion du commerce international » est une priorité importante, et la moitié des répondants estimant que la « représentation du Canada dans le monde » est une grande priorité.
- Six personnes sur dix seulement considèrent que le revenu agricole est une priorité importante, bien que cette question se soit mieux classée en Saskatchewan (77 %) et au Manitoba (73 %).
- Un peu plus de la moitié des répondants accordent une haute priorité à l'unité canadienne.
- Le transport arrive au bas des 17 priorités, un peu moins de la moitié des répondants jugeant cette question importante.

Performance : résultats nets (priorités sélectionnées)

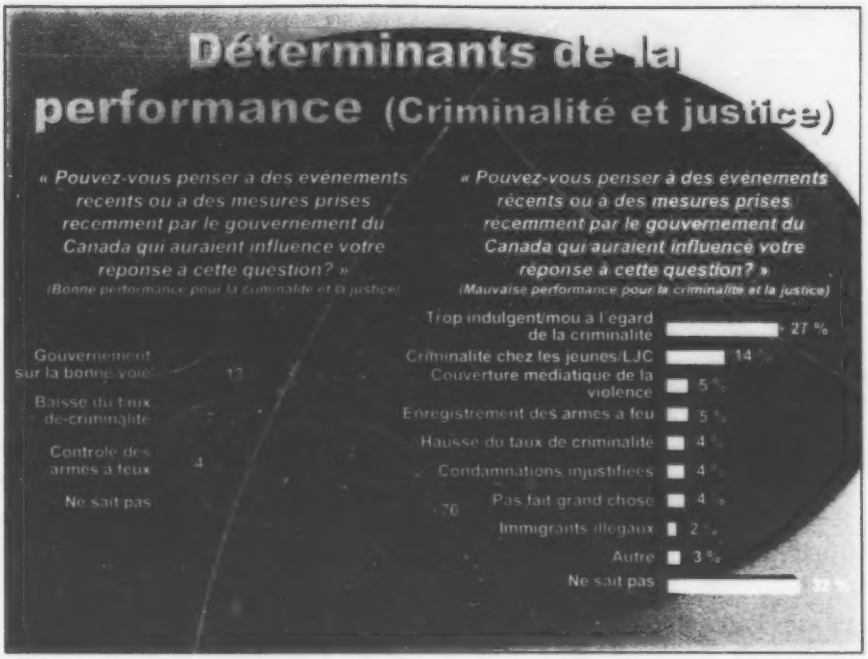
	% ayant répondu bonne performance (5, 6 ou 7 sur une échelle de 7 points)	% ayant répondu mauvaise performance (1, 2 ou 3 sur une échelle de 7 points)	Net
Commerce	49	10	+39
Sécurité alimentaire	44	17	+27
Gestion de l'économie	49	22	+27
Représentation du Canada dans le monde	47	23	+24
Dette	44	24	+20
Chômage	41	21	+20
Unité canadienne	41	22	+19
Classement global	41	22	+19
Environnement	37	25	+12
Perspectives d'emplois pour les jeunes	35	25	+10
Enfants	34	26	+8
Transports	28	22	+6
Criminalité et justice	33	30	+3
Éducation	33	30	+3
Questions agricoles	24	28	-4
Impôts	30	38	-8
Revenu agricole	20	31	-11
Soins de santé	30	44	-14



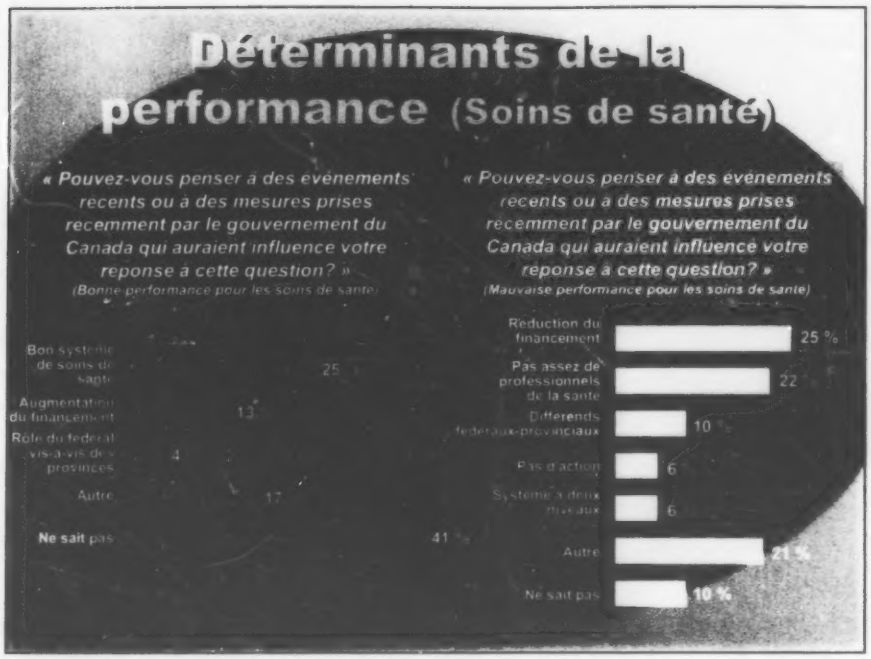
- Après avoir demandé aux Canadiens et Canadiennes de classer par ordre d'importance 17 enjeux de politique publique, nous les avons invités à évaluer la performance du gouvernement du Canada face à ces enjeux.
- Le graphique ci-dessus montre l'évaluation de la performance du gouvernement pour ces 17 enjeux : le résultat net correspond au pourcentage de ceux ayant évalué sa performance comme étant mauvaise, diminué du pourcentage de ceux l'ayant bonne. Parmi les 17 enjeux susmentionnés, le gouvernement obtient un résultat qualifié positif pour 13 d'entre-eux et pour sa performance globale.
- Encore une fois, le commerce se trouve au premier rang des questions abordées par le sondage sur les communications gouvernementales. Près de la moitié des Canadiens et Canadiennes (49 %) accordent une bonne évaluation au gouvernement sur cette question, alors qu'un sur dix seulement (10 %) lui donne une mauvaise évaluation (le résultat étant de +39). De plus, le gouvernement obtient un résultat aussi élevé au chapitre de la « représentation du Canada dans le monde ».
- Le gouvernement obtient généralement de bons résultats dans la plupart des questions économiques (mais pas dans toutes), c'est-à-dire : la gestion de l'économie, la dette et le chômage. L'enjeu économique pour lequel le Canada obtient un résultat négatif est les impôts.
- Le gouvernement se classe relativement moins bien au chapitre des questions liées à la qualité de la vie, soit : les enfants, la criminalité et la justice, l'éducation et les soins de santé. Dans cette catégorie des enjeux relatifs à la qualité de la vie, c'est au titre de l'environnement que le gouvernement obtient le meilleur résultat et au titre des questions agricoles qu'il obtient de moins bons résultats.



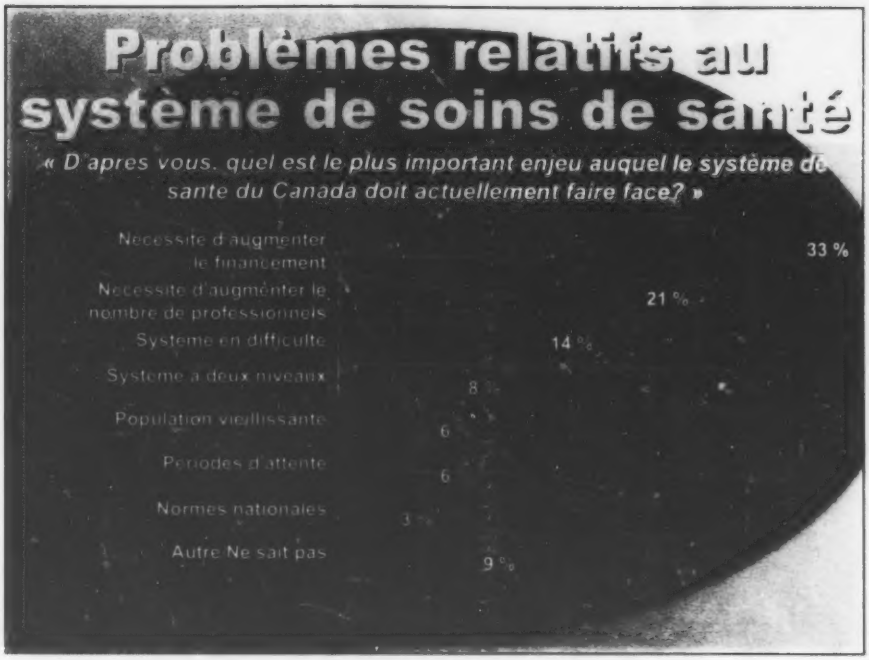
- Les Canadiens et Canadiennes ayant accordé une bonne ou une mauvaise évaluation au gouvernement en matière de gestion de l'économie ont été invités à donner les raisons de leur choix.
- Au cours des cinq dernières années, les initiatives du gouvernement ont eu un réel effet. Le nombre relativement important de Canadiens et Canadiennes ayant accordé une bonne évaluation au gouvernement ont mentionné l'équilibre budgétaire, la création d'emploi, ainsi que la réduction de la dette et des impôts.
- Ceux qui, en revanche, ont accordé une mauvaise cote au gouvernement ont invoqué le gaspillage de fonds publics ou leur désaccord avec les priorités gouvernementales.



- Les Canadiens et les Canadiennes qui ont donné une bonne évaluation au gouvernement en matière de criminalité et de justice ont fourni des explications radicalement différentes de ceux qui lui ont accordé une mauvaise évaluation. Si la majorité de ceux estimant que la performance du gouvernement est bonne n'ont pas fourni d'explication précise à leur position, ceux qui lui ont attribué une mauvaise évaluation ont été plus enclins à le faire.
- Par exemple, les trois quarts des répondants ayant accordé une bonne évaluation n'ont pas donné de raison précise ou n'ont pas pu en trouver, et un répondant sur huit a déclaré que le gouvernement « est sur la bonne voie ». Ils sont moins nombreux à estimer que la criminalité est en baisse ou à citer la *Loi sur le contrôle des armes à feu*.
- En revanche, les raisons évoquées à l'appui des mauvaises évaluations accordées au gouvernement sont plus précises. Un répondant sur quatre a ainsi déclaré que le gouvernement est « trop indulgent ou trop mou à l'égard de la criminalité » et un sur sept a mentionné la criminalité chez les jeunes. Cela étant dit, bien d'autres raisons ont aussi été citées : la couverture de la violence par les médias, l'enregistrement des armes à feu, la montée de la criminalité, les condamnations injustifiées et l'absence générale de mesures.



- Les Canadiens et Canadiennes ayant accordé une bonne ou une mauvaise évaluation au gouvernement en matière de soins de santé ont été invités à donner les raisons de leur choix.
- Dans l'ensemble, il semble que les messages du gouvernement sur ses contributions au système de soins de santé au Canada ont besoin de plus d'appui ou d'un appui plus soutenu. Ceux qui ont accordé une bonne note au gouvernement à cet égard ont généralement déclaré que « le Canada dispose d'un bon système ». Une personne sur huit seulement attribue sa bonne évaluation à l'augmentation du financement par Ottawa.
- Le grand nombre de Canadiens et Canadiennes ayant accordé une mauvaise évaluation au gouvernement ont mentionné des facteurs tels que la réduction du financement, l'insuffisance de professionnels de la santé, les mauvaises relations avec les provinces dans ce dossier et l'existence d'un système de soins de santé à deux niveaux.



- Quand on leur a demandé de dégager le plus grave problème auquel le système canadien de soins de santé est confronté, les répondants ont mentionné « la nécessité d'augmenter le financement », « la nécessité d'augmenter le nombre de professionnels », « le système en difficulté » et « un système à deux niveaux ».
- C'est en Ontario (37 %) et en Colombie-Britannique (35 %) que les répondants ont été les plus nombreux à mentionner la « nécessité d'augmenter le financement ».
- La « nécessité d'augmenter le nombre de professionnels de la santé » a reçu un plus grand nombre de mentions dans les provinces de l'Atlantique (34 %), au Manitoba (32 %) et au Québec (29 %).
- Ce sont les Ontariens qui sont le plus susceptibles de parler d'un « système en difficulté ».
- Un Albertain sur quatre (25 %) se dit inquiet à cause d'un « système de santé à deux niveaux ».

Défis et forces en communications

Question sur les priorités

« Le Canada est confronté par une série de défis difficiles. En pensant aux CINQ PROCHAINES ANNÉES, quelle priorité le Gouvernement du Canada devrait-il accorder à chacun des domaines suivants? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie la plus faible priorité, 7 la priorité la plus élevée et 4 une priorité moyenne. »

Question sur la performance

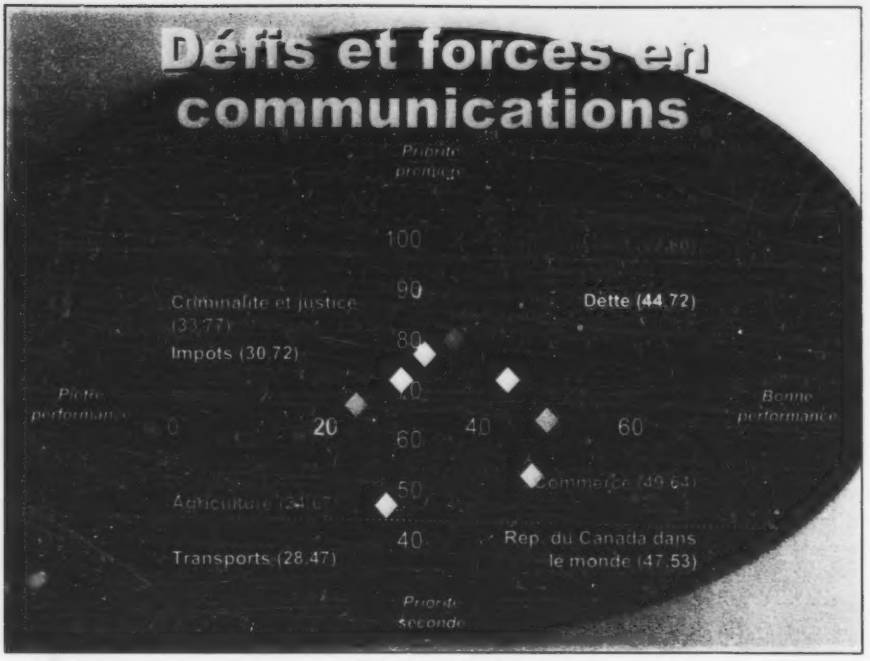
« Les répondants sont ensuite invités d'évaluer la performance du gouvernement du Canada à l'égard de chacun de ces domaines, selon une échelle de sept points où 1 signifie terrible, 7, excellente et le point milieu, 4, ni l'un ni l'autre. 5, 6 et 7 sont considérés comme une bonne performance; 1, 2 et 3 sont considérés comme une mauvaise performance. »

Printemps 2000

	Haute priorité	Bonne performance
Soins de santé	94%	30%
Éducation	89%	33%
Gestion de l'économie	86%	49%
Enfants	83%	34%
Perspectives d'emploi (jeunes)	83%	35%
Environnement	80%	37%
Chômage	77%	41%
Criminalité et justice	77%	33%
Dette	72%	44%
Niveau d'imposition	72%	30%
Sécurité alimentaire	68%	44%
Agriculture	67%	24%
Promotion du commerce international	64%	49%
Revenu agricole	62%	20%
Unité canadienne	55%	41%
Représentation du Canada dans le monde	53%	47%
Transport	47%	28%

Axe bonne/mauvaise performance À droite de la ligne, 35 % des répondants ou plus accordent une «bonne» note au gouvernement pour sa performance (5, 6 ou 7 sur l'échelle de 7 points). À gauche de la ligne, moins de 35 % des répondants accordent une « bonne » note au gouvernement pour sa performance (5,6 ou 7 sur l'échelle de 7 points).

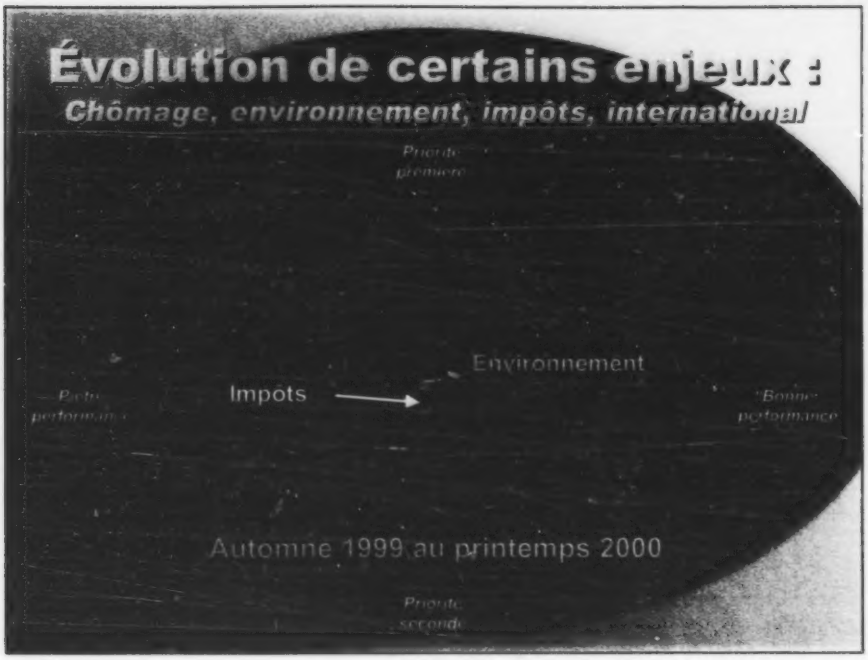
Axe priorité première/priorité secondaire Au-dessus de la ligne, 70 % ou plus des répondants estiment que l'enjeu est une « priorité première » (5, 6 ou 7 sur l'échelle de 7 points). En dessous de la ligne, moins de 70 % des répondants estiment que l'enjeu est une « priorité première » (5, 6 ou 7 sur l'échelle de 7 points).



- Les questions de qualité de la vie et les impôts demeurent un défi important sur le plan des communications gouvernementales. Quatre enjeux liés à la qualité de la vie (la santé, l'éducation, les enfants et la criminalité) se retrouvent dans le coin gauche, ce qui donne à penser que les Canadiens et Canadiennes accordent une grande priorité aux questions touchant la qualité de vie et pour lesquelles ils évaluent relativement mal la performance du gouvernement. L'impôt est le seul enjeu économique pour lequel le gouvernement n'obtient pas une bonne évaluation.
- D'un autre côté, les enjeux économiques et l'environnement sont les points forts du gouvernement. Le fait qu'on retrouve trois questions d'ordre économique (l'économie, le chômage et la dette) dans le coin droit du graphique donne à penser que les Canadiens et Canadiennes accordent à ces aspects une haute priorité et donnent une bonne évaluation au gouvernement. L'environnement est le seul enjeu touchant la qualité de la vie pour lequel le gouvernement obtient une bonne évaluation.
- Les questions internationales, la sécurité alimentaire et l'unité canadienne sont des aspects d'une priorité relativement faible et pour lesquels le gouvernement est bien évalué. Ce dernier obtient une évaluation relativement plus basse sur les questions liées à l'agriculture et aux transports.

Évolution de certains enjeux

	Automne 1999	Hiver 2000	Printemps 2000
Impôts	70 % haute priorité/ 22 % bonne performance	74 % haute priorité/ 21 % bonne performance	72 % haute priorité/ 30 % bonne performance
Chômage	81 % haute priorité/ 33 % bonne performance	77 % haute priorité/ 41 % bonne performance	77 % haute priorité/ 41 % bonne performance
Environnement	78 % haute priorité/ 33 % bonne performance	83 % haute priorité/ 39 % bonne performance	80 % haute priorité/ 37 % bonne performance
Commerce international	65 % haute priorité/ 57 % bonne performance	69 % haute priorité/ 57 % bonne performance	64 % haute priorité/ 49 % bonne performance
Représentation du Canada dans le monde	50 % haute priorité/ 61 % bonne performance	—	53 % haute priorité/ 47 % bonne performance



- Ce diagramme montre les changements survenus entre les sondages de l'automne 1999 et du printemps 2000 dans l'évaluation des priorités et de la performance du gouvernement dans certains dossiers. Une flèche pointant vers la droite indique que la performance du gouvernement a été jugée plus favorablement, alors qu'une flèche pointant vers la gauche indique le contraire. La priorité accordée a également augmenté ou diminué selon que la flèche pointe vers le haut ou vers le bas.
- Alors que la position du gouvernement sur l'environnement et sur deux enjeux économiques (impôts et chômage) s'est améliorée au cours des six derniers mois, sa position s'est détériorée sur les enjeux internationaux.
- La priorité accordée aux questions d'environnement demeure relativement inchangée (en augmentation de deux points) depuis l'automne 1999, alors que la performance du gouvernement s'est légèrement améliorée (de quatre points).
- L'évaluation de la priorité accordée au chômage a légèrement diminué (en baisse de quatre points) depuis l'automne 1999 alors que la performance du gouvernement à cet égard a obtenu de meilleurs résultats (plus huit points). Cette évolution n'est peut-être pas étrangère au taux de chômage national, qui a diminué de 7,5 %, en septembre 1999, à 6,8 % en avril 2000.
- La priorité accordée à la question des impôts demeure à peu près au même niveau (légère hausse de deux points), alors que la performance du gouvernement à cet égard a sensiblement augmenté (plus huit points).
- Depuis l'automne 1999, la priorité accordée à la « promotion du commerce international » est demeurée sensiblement la même (baisse d'un point), alors que l'évaluation du gouvernement à ce chapitre a diminué (baisse de huit points). Bien que la priorité accordée à la « représentation du Canada dans le monde » soit à peu près la même qu'il y a six mois, l'évaluation que les Canadiens et Canadiennes font de la manière dont le gouvernement traite cette question est maintenant sensiblement plus basse (baisse de quatorze points).

Attention prêtée au Budget

« Avez-vous accordé de l'attention au budget fédéral de cette année? »

Selon le sexe

	Hommes (%)	Femmes (%)
Pas du tout/pas beaucoup	43	55
Un peu/Énormément	57	44

Selon le niveau d'instruction

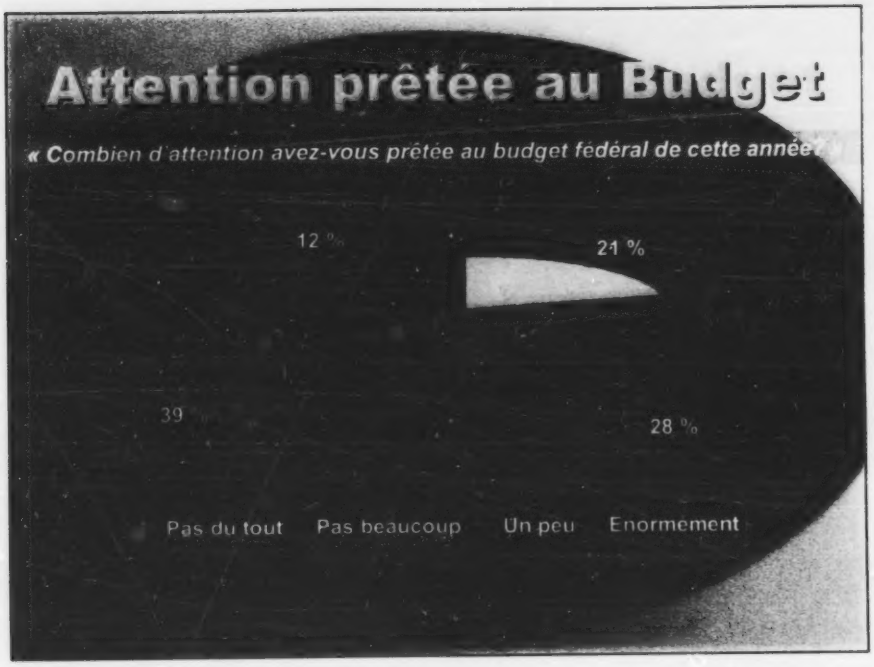
	Secondaire et moins (%)	Collège (%)	Université (%)
Pas du tout/pas beaucoup	58	51	38
Un peu/Énormément	42	48	62

Selon le revenu

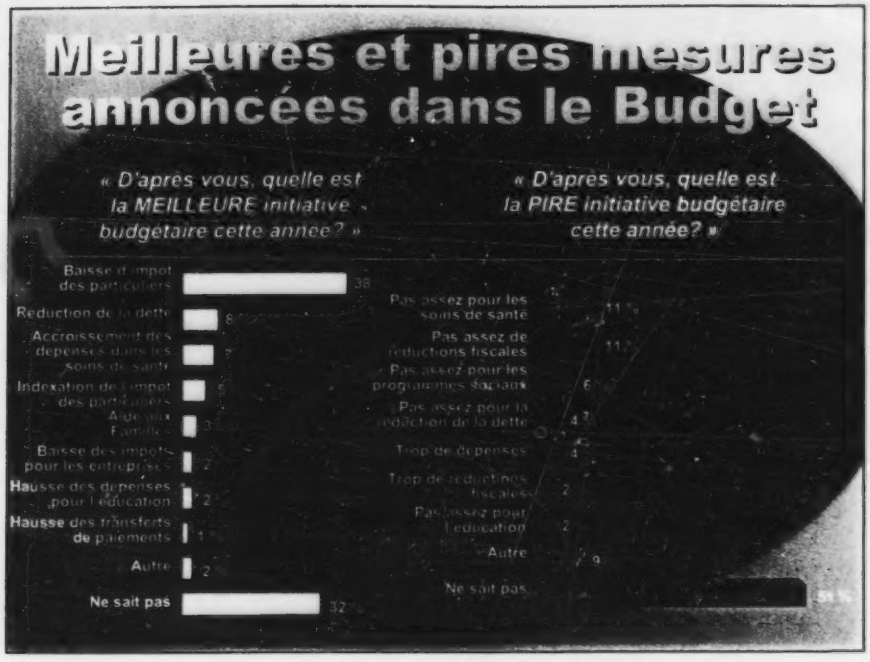
	Moins de 20 000 $ (%)	20 000$ à 39 000 $ (%)	40 000 $ à 59 000 $ (%)	60 000 $ et plus (%)
Pas du tout/pas beaucoup	56	52	49	41
Un peu/ Énormément	43	47	51	58

Selon l'âge

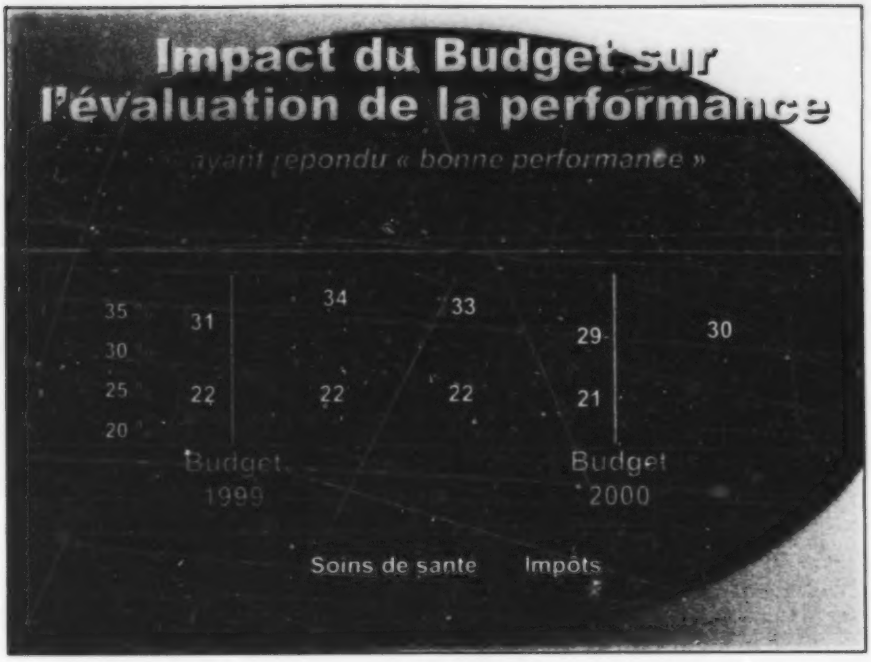
	Moins de 25 ans (%)	25 à 44 ans (%)	45 à 64 ans (%)	65 ans et plus (%)
Pas du tout/pas beaucoup	69	52	41	38
Un peu/ Énormément	31	49	59	61



- Le Budget 2000 (28 février) aura peut-être eu une influence positive sur les évaluations accordées au gouvernement au chapitre de la fiscalité.
- Le Budget de février a été largement diffusé. La moitié des Canadiens et Canadiennes y ont consacré un peu ou énormément d'attention.
- Les hommes, les diplômés d'université, les personnes à haut revenu et les gens de 45 ans et plus ont été plus susceptibles que les autres de s'intéresser à son contenu. Les femmes, les personnes de niveau secondaire ou moins, les gens à faible revenu et les jeunes sont les moins susceptibles de s'être intéressés au Budget.



- Les conséquences du Budget de février semblent avoir été plus positives que négatives : les deux tiers (68 %) des Canadiens et Canadiennes qui étaient au courant des mesures annoncées ont pu identifier ce qui leur paraissait comme la *meilleure mesure*, tandis que seulement la moitié (49 %) d'entre eux ont été en mesure de dire ce qui leur avait paru comme la *pire mesure*.
- La baisse d'impôt des particuliers a été de loin la mesure mentionnée le plus souvent comme la *meilleure*, suivie de la réduction de la dette, de l'augmentation des dépenses en santé et de l'indexation du taux d'imposition.
- En ce qui concerne la *pire mesure* annoncée dans le Budget, les opinions étaient très partagées. Un pourcentage à peu près égal de participants ont dit que les ressources allouées étaient insuffisantes et qu'il n'y avait pas assez de réduction d'impôts, de la dette ou des dépenses. Une personne sur dix a mentionné que les dépenses en santé et les baisses des impôt étaient insuffisantes, alors que 6 % des participants ont dit qu'il n'y avait pas assez d'argent pour les programmes sociaux, et 4 %, qu'il n'y en avait pas assez pour la réduction de la dette.



- Le tableau ci-dessus compare l'impact du Budget 2000 sur l'évaluation de la performance du gouvernement fédéral dans le dossier des impôts, avec l'impact du Budget 1999 au chapitre des soins de santé.
- Le nombre de participants qui ont dit que le gouvernement canadien avait bien performé dans le dossier des impôts a augmenté de façon significative, passant de 21 % à l'hiver 2000 (avant le dépôt du Budget) à 30 % au printemps 2000. Les hausses les plus importantes ont été enregistrées chez les hommes et les personnes ayant un revenu élevé (plus de personnes de ces deux groupes ont pris connaissance du Budget).
- Après le dépôt du Budget de 1999, une augmentation semblable, bien que moins importante, a été constatée dans le dossier des soins de santé. Notons toutefois que, par la suite, les résultats ont été moins positifs, ce qui porte à croire qu'un effort de communication soutenu doit être fait pour maintenir le degré de satisfaction des citoyens.

Éléments de réputation

« Divers domaines peuvent avoir de l'influence sur la manière dont les citoyens perçoivent le rendement du gouvernement. Dans chacun des domaines suivants, comment évalueriez-vous le rendement du ouvernement du Canada? Veuillez répondre selon une échelle de 7 points où 1 signifie affreuse, 7, excellent et le point milieu, 4, ni l'un ni l'autre. »

Résultats nets de l'évaluation de la performance du gouvernement du Canada
(% ayant répondu « bonne performance » moins % ayant répondu « mauvaise performance »)

	% ayant répondu « bonne performance » (5, 6 ou 7 sur une échelle de 7 points)	**% ayant répondu « mauvaise performance » (1, 2 ou 3 sur une échelle de 7 points)**	**Net**
Avoir une vision d'avenir	50	22	+28
Fournir des services de haute qualité	45	22	+23
Orienter le Canada là où j'aimerais qu'il aille	46	24	+22
Avoir des normes d'éthique élevées	45	28	+17
Être ouvert et honnête	31	41	-10
Gérer ses opérations de manière rentable	31	41	-10
Être à l'écoute des Canadiens ordinaires	30	41	-11
Se montrer responsable envers les citoyens pour les dépenses publiques	25	49	-24

- L'analyse des résultats démontre que les facteurs de réputation, qui comprennent le leadership, les normes d'éthique, l'ouverture d'esprit, ainsi que d'autres facteurs plus concrets comme la qualité du service, la gestion des coûts et la responsabilité à l'égard des dépenses publiques, jouent un rôle essentiel dans la relation entre le gouvernement et les citoyens.
- Les facteurs de réputation liés au leadership, comme la vision, l'orientation du pays et les normes d'étique, sont ceux pour lesquels le gouvernement fédéral obtient les meilleurs résultats. Pour ces facteurs, son évaluation est toujours plus élevée en Ontario que dans les autres régions.
- Le gouvernement reçoit aussi une bonne évaluation pour le service aux citoyens, en particulier dans l'Est du pays.
- Les résultats sont plus négatifs au sujet de l'écoute des citoyens et de l'ouverture d'esprit/honnêteté. Dans les deux cas, le mécontentement se fait davantage sentir dans les provinces de l'Ouest.
- Dans le cas des facteurs liés à l'administration financière, à savoir la gestion rentable des opérations et l'acceptation de la responsabilité pour les dépenses publiques, le gouvernement fait piètre figure, en particulier dans l'Ouest du pays.
- Les résultats négatifs obtenus dans le cas de la responsabilité pour les dépenses publiques ne sont guère surprenants si l'on considère les conclusions d'enquêtes antérieures, qui démontraient que les Canadiens et Canadiennes aimeraient en savoir plus sur la façon dont les élus dépensent les fonds publics.

Éléments de réputation

- Dans la majorité des domaines, l'évaluation du gouvernement du Canada est **meilleure** que celle des gouvernements de la C.-B., de la Saskatchewan, du Québec et de la Nouvelle-Écosse. Par contre, elle est **moins bonne** que celle des gouvernements de l'Î.-P.-É., de l'Ontario, du Manitoba, du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve dans une majorité des domaines. L'évaluation du gouvernement du Canada est **meilleure** que celle du gouvernement de l'Alberta dans la moitié des domaines.

Résultats nets de la performance

(% ayant répondu 5,6, ou 7 (bonne performance) moins % ayant répondu 1,2, ou 3 (mauvaise performance) — ordre pour l'évaluation de la performance (de la meilleure évaluation à la moins bonne)*

*Les chiffres ne sont pas donnés pour les provinces du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve, car la taille des échantillons était trop petite.

Vision	
Gouv. de l'Î. -P.-É.	+73
Gouv. de l'Ontario	+42
Gouv. de l'Alberta	+40
Gouv. du Manitoba	+37
Gouv. du Canada	**+28**
Moyenne des gouv. provinciaux	+23
Gouv. du Québec	+16
Gouv. de la Saskatchewan	+ 6
Gouv. de la C.-B.	-37

Orientation	
Gouv. de l'Î.-P.-É.	+60
Gouv. de l'Ontario	+25
Gouv. du Canada	**+22**
Gouv. du Manitoba	+16
Gouv. de l'Alberta	+12
Moyenne des gouv. provinciaux	+ 6
Gouv. du Québec	—
Gouv. de la Saskatchewan	- 7
Gouv. de la C.-B.	-46

Ouverture	
Gouv. de l'Î.-P.-É.	+45
Gouv. de l'Alberta	+ 2
Gouv. du Manitoba	+ 2
Gouv. de l'Ontario	+ 1
Gouv. du Canada	**-10**
Moyenne des gouv. provinciaux	-11
Gouv. du Québec	-12
Gouv. de la Saskatchewan	-20
Gouv. de la C.-B.	-61

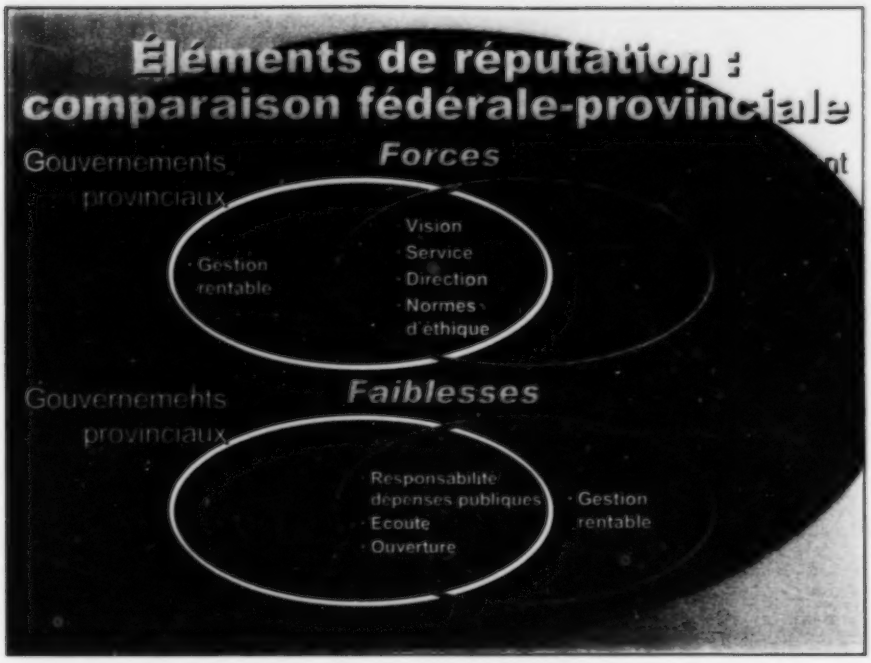
Écoute	
Gouv. de l'Î.-P.-É.	+46
Gouv. du Manitoba	+24
Gouv. de l'Ontario	+ 4
Moyenne des gouv.provinciaux	-10
Gouv. du Canada	**-11**
Gouv. du Québec	-14
Gouv. de l'Alberta	-17
Gouv. de la Saskatchewan	-23
Gouv. de la C.-B.	-61

Service	
Gouv. de l'Î.-P.-É.	+55
Gouv. du Canada	**+23**
Gouv. de l'Alberta	+19
Gouv. du Manitoba	+16
Gouv. de l'Ontario	+14
Gouv. du Québec	+10
Moyenne des gouv. provinciaux	+ 7
Gouv. de la Saskatchewan	- 2
Gouv. de la C.-B.	-27

Normes d'éthique	
Gouv. de l'Î.-P.-É.	+58
Gouv. du Manitoba	+22
Gouv. de l'Ontario	+20
Gouv. du Canada	**+17**
Gouv. de l'Alberta	+17
Gouv. de la Saskatchewan	+10
Gouv. du Québec	+ 7
Moyenne des gouv. provinciaux	+ 7
Gouv. de la C.-B.	-48

Gestion rentable	
Gouv. de l'Î.-P.-É.	+45
Gouv. de l'Alberta	+27
Gouv. de l'Ontario	+26
Gouv. du Québec	+ 6
Gouv. du Manitoba	+ 6
Moyenne des gouv. provinciaux	+ 5
Gouv. de la Saskatchewan	- 6
Gouv. du Canada	**-10**
Gouv. de la C.-B.	-67

Responsabilité/dépenses publiques	
Gouv. de l'Î.-P.-É.	+31
Gouv. de l'Ontario	+ 3
Gouv. du Manitoba	+ 2
Gouv. de l'Alberta	+ 1
Gouv. du Québec	- 4
Moyenne des gouv. provinciaux	- 9
Gouv. du Canada	**-24**
Gouv. de la Saskatchewan	-26
Gouv. de la C.-B.	-54



- Ce tableau indique les rangs qu'occupent les gouvernements fédéral et provinciaux selon les éléments de réputation. Pour ce qui est de la vision, du service, de l'orientation et des normes d'éthique, le public a une opinion favorable aux deux niveaux, mais le gouvernement fédéral obtient une meilleure évaluation pour le service et l'orientation. Seule l'Î.-P.-É. est mieux placée dans ces domaines. Le gouvernement de la Colombie-Britannique est le seul à obtenir une évaluation très négative dans les trois catégories.
- À l'inverse, les deux niveaux affichent des résultats négatifs en matière de responsabilité, d'écoute et d'ouverture, sauf l'Île-du-Prince-Édouard, qui obtient de bons résultats dans ces trois domaines. Les gouvernements de l'Ontario et du Manitoba affichent des résultats assez positifs dans les trois domaines, et le gouvernement de l'Alberta, seulement pour ce qui est de la responsabilité et de l'écoute.
- Le tableau montre aussi que la gestion rentable est le seul domaine où les gouvernements provinciaux ont de bons résultats et où le gouvernement fédéral a de mauvais résultats. Seul le gouvernement de la Colombie-Britannique affiche des résultats moins bons que le gouvernement du Canada dans ce domaine.

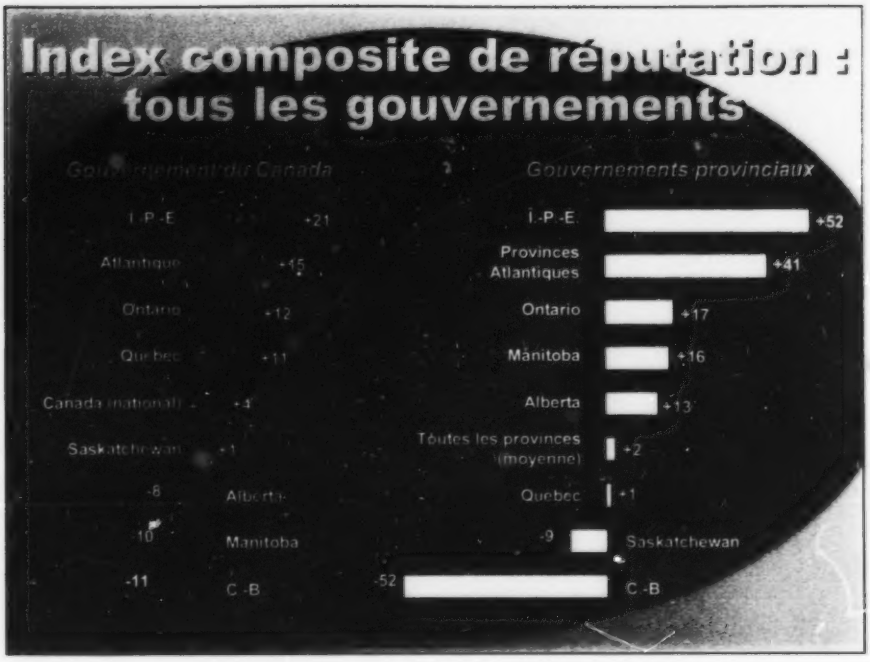
Index composite de réputation

Gouvernement du Canada (Performance : résultats nets)

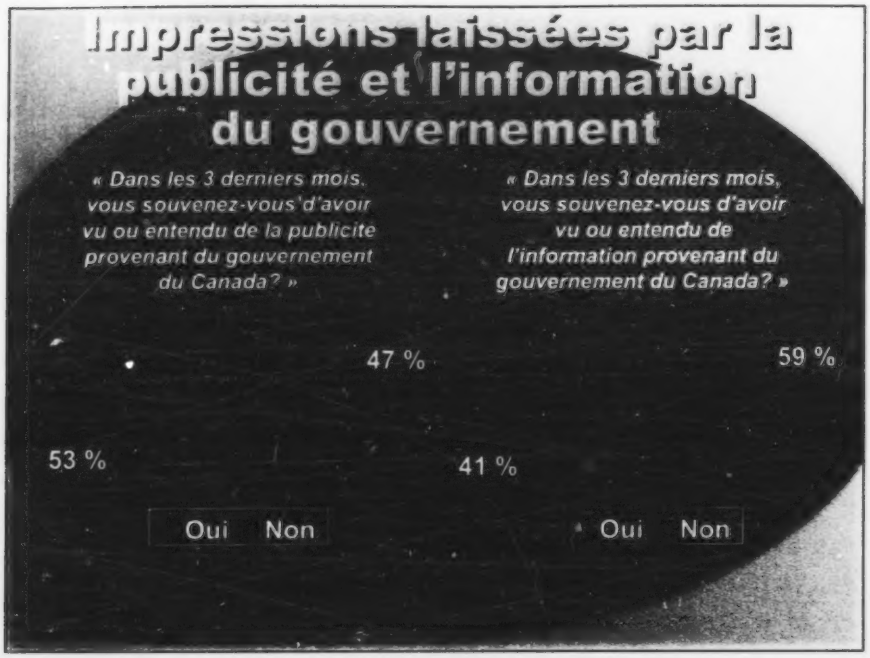
	National	Atl. inc Î.-P.-É.	Î.-P.-É.	Qué.	Ont.	Man.	Sask.	Alb.	C.-B.
Avoir une vision de l'avenir	+28	+3	+44	+31	+36	+26	+38	+15	+9
Fournir des services de qualité	+23	+35	+42	+29	+25	+9	+17	+22	+15
Donner au Canada une orientation qui me convient	+22	+38	+41	+14	+35	+15	+23	+11	+6
Conserver un code d'éthique	+17	+24	+34	+19	+28	-2	+22	+8	+3
Être ouvert et honnête	-10	-2	—	-3	-3	-36	-19	-19	-20
Gérer ses opérations de façon rentable	-10	-3	+2	+13	-6	-28	-16	-32	-32
Être à l'écoute des Canadiens	-11	+3	+13	-9	-2	-23	-24	-24	-28
Être tenu de rendre compte des dépenses publiques aux citoyens	-24	-14	-6	-8	-20	-39	-31	-45	-43
Composite	+4	+15	+21	+11	+12	-10	+1	-8	-11

Gouvernements provinciaux (Performance : résultats nets)

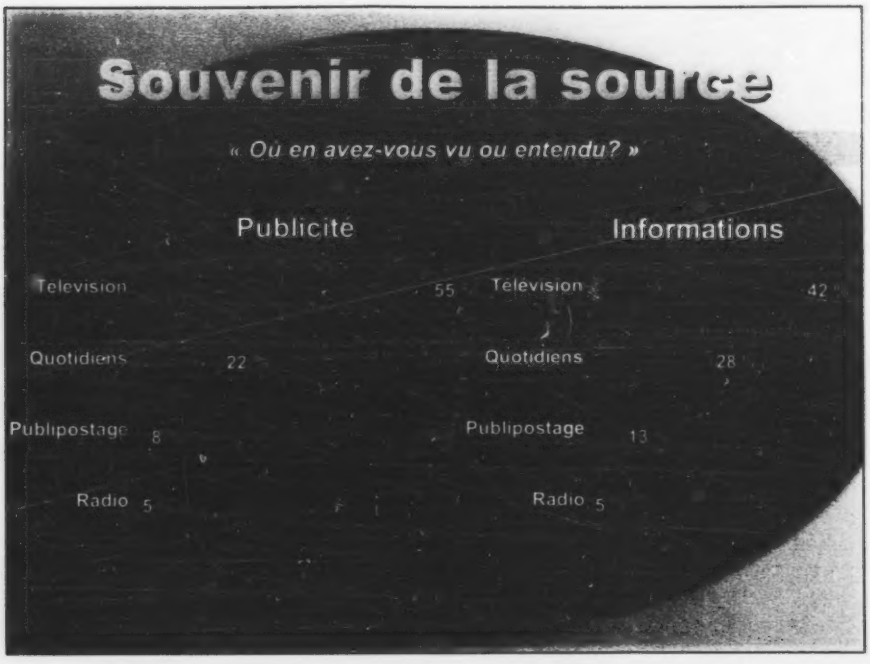
	Average	Atl. inc Î.-P.-É.	Î.-P.-É.	Qué.	Ont.	Man.	Sask.	Alb.	C.-B.
Avoir une vision de l'avenir	+23	+52	+73	+16	+42	+37	+6	+40	-37
Fournir des services de qualité	+7	+34	+55	+10	+14	+16	-2	+19	-27
Donner au Canada une orientation qui me convient	+6	+37	+60	0	+25	+16	-7	+12	-46
Conserver un code d'éthique	+7	+43	+58	+7	+20	+22	+10	+17	-48
Être ouvert et honnête	-11	+25	+45	-12	+1	+2	-20	+2	-61
Gérer ses opérations de façon rentable	+5	+26	+45	+6	+26	+6	-6	+27	-67
Être à l'écoute des Canadiens	-10	+24	+46	-14	+4	+24	-23	-17	-61
Être tenu de rendre compte des dépenses publiques aux citoyens	-9	+12	+31	-4	+3	+2	-26	+1	-54
Composite	+2	+41	+52	+1	+17	+16	-9	+13	-52



- Le graphique, ci-dessus, est un index général pour le gouvernement du Canada dans chaque province et pour chaque gouvernement provincial. L'index représente la moyenne des taux de satisfaction nets pour les critères suivants : vision, orientation, ouverture, écoute, service, normes d'éthique, gestion rentable et responsabilité en ce qui a trait aux dépenses publiques.
- Le taux général de satisfaction à l'endroit du gouvernement fédéral est légèrement positif (+4), proche de celui exprimé concernant l'ensemble des gouvernements provinciaux (+2).
- Récemment réélu, le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard connaît le résultat composite le plus élevé de tous les gouvernements, fédéral ou provinciaux. D'autres gouvernements provinciaux ont un taux composite élevé : ceux des provinces de l'Atlantique (prises ensemble), de l'Ontario, du Manitoba et de l'Alberta. C'est à l'Île-du-Prince-Édouard, dans les provinces de l'Atlantique (prises ensemble), en Ontario et au Québec que le gouvernement du Canada a le résultat composite le plus élevé.
- Les résultats composites les plus faibles sont attribués aux gouvernements de la Saskatchewan et de la Colombie-Britannique, et au gouvernement du Canada, en Alberta, au Manitoba et en Colombie-Britannique.



- Un élément clé de la relation entre le gouvernement et les citoyens est l'échange qui se fait entre eux. Le gouvernement fait parvenir de l'information à la population de diverses manières, formelles ou informelles, et vice-versa. Cette section est consacrée à la façon dont l'information est acheminée aux citoyens à partir du gouvernement.
- Une grande partie des Canadiens et Canadiennes (59 %) se rappellent avoir vu, lu ou entendu de l'information du gouvernement du Canada. Près de la moitié des Canadiens et Canadiennes (47 %) se souviennent avoir vu de la publicité du gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois.
- Les campagnes de communication du gouvernement, aussi bien sur le plan de la diffusion d'information que de la publicité, ont été les plus efficaces parmi les Canadiens et Canadiennes ayant fait des études de niveau universitaire. Les deux-tiers (68 %) des diplômés universitaires se rappellent avoir reçu de l'information du gouvernement, alors que cette proportion n'est que de 50 % chez les personnes ayant mis fin à leurs études au secondaire ou avant.
- La moitié (51 %) des diplômés universitaires se souviennent avoir vu des publicités du gouvernement au cours des trois derniers mois, alors que la part est seulement de 45 % chez les personnes ayant mis fin à leurs études au secondaire ou avant.



- La télévision constitue la principale source d'information pour rejoindre les Canadiens et Canadiennes. Plus de la moitié des personnes qui ont dit se rappeler avoir lu, vu ou entendu de la publicité du gouvernement ont mentionné ce médium, contre seulement 22 % qui ont parlé des quotidiens et 8 % du publipostage. Plus de diplômés universitaires ont identifié les quotidiens (27 %), et un pourcentage supérieur des peu scolarisés ont mentionné la télévision (61 %).
- Parmi les répondants qui ont dit se souvenir d'information du gouvernement, quatre sur dix ont mentionné la télévision comme source de renseignements, alors que trois sur dix ont parlé des quotidiens et un sur dix du publipostage. Les personnes peu scolarisées sont plus enclines à mentionner la télévision (51 %) comme source d'information.

Communications gouvernementales

« Il y a divers moyens par lesquels le gouvernement du Canada peut procurer de l'information aux Canadiens. Je vais vous en nommer deux et vous demander de me dire lequel, d'après vous, serait le plus utile. » (Enquête du printemps 2000)

Télévision				
Canada	78 %			
Peu scolarisés	83 %	vs.	Diplômés univ.	74 %
Moins de 20 000 $	83 %	vs.	Plus de 60 000 $	73 %
Moins de 25 ans	86 %	vs.	Plus de 65 ans	75 %
Femmes	80 %	vs.	Hommes	77 %

Note : Selon des études réalisées par Statistique Canada, les femmes regardent la télévision en moyenne 5 heures de plus par semaine que les hommes.

Quotidiens				
Canada	68 %			
Plus de 65 ans	85 %	vs.	Moins de 25 ans	57 %

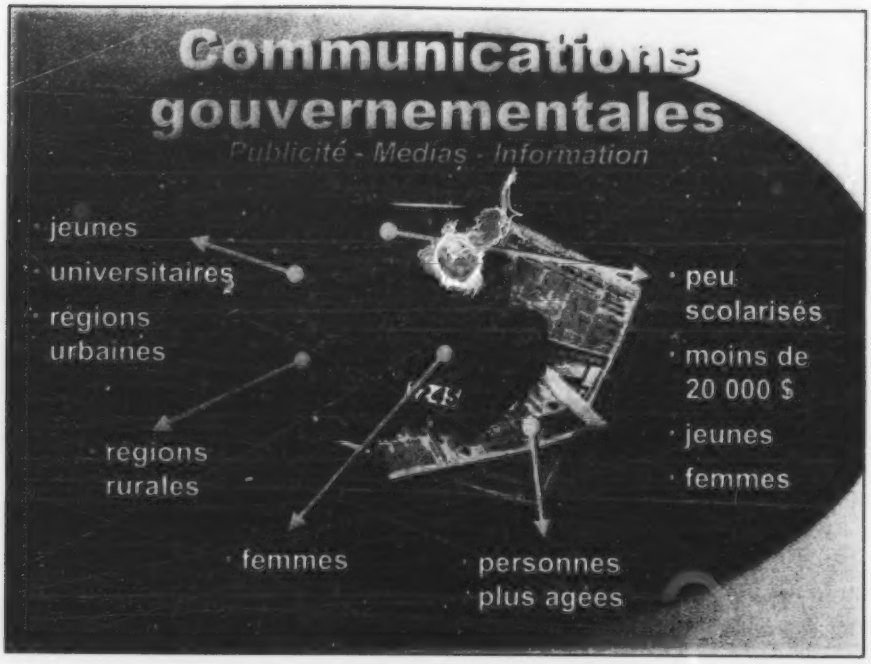
Radio				
Canada	58 %			
Régions rurales	62 %	vs.	Régions urbaines	56 %

Internet				
Canada	44 %			
Moins de 25 ans	54 %	vs.	Plus de 65 ans	28 %
Diplômés univ.	49 %	vs.	Peu scolarisés	36 %
Régions urbaines	45 %	vs.	Régions rurales	39 %

Publipostage

« De quelle façon préféreriez-vous recevoir de l'information du gouvernement du Canada? » (Enquête de l'automne 1998)

Canada	19 %			
Femmes	22 %	vs.	Hommes	17 %

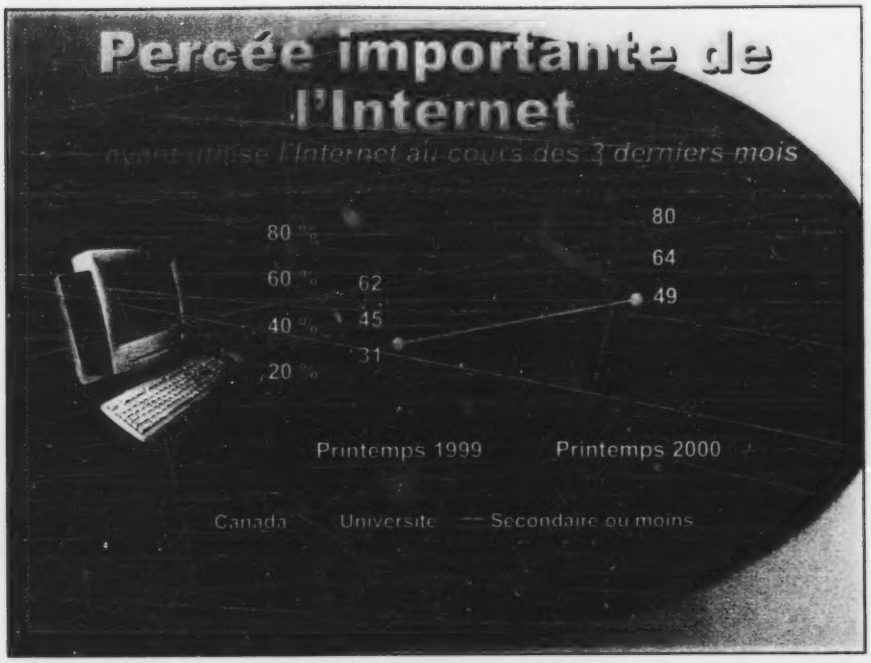


- Des études antérieures du Bureau d'information du Canada ont démontré que la télévision constitue un bon moyen de rejoindre tous les Canadiens et Canadiennes, en particulier les jeunes, les femmes, les peu scolarisés et les personnes à faible revenu.
- La presse écrite est un bon outil de communication pour s'adresser aux personnes plus âgées.
- Le publipostage est un peu plus populaire auprès des femmes, même si, dans l'ensemble, il permet de rejoindre un nombre important de Canadiens et Canadiennes des deux sexes.
- La radio est un moyen efficace pour rejoindre les citoyens vivant dans les régions rurales.
- Enfin, l'Internet demeure plus populaire auprès des jeunes, des diplômés universitaires et des personnes vivant en milieu urbain.

Percée importante de l'Internet

« Dans les 3 derniers mois, avez-vous utilisé Internet à votre domicile ou ailleurs? »

	Mai 1999	Mai 2000	% différence
Hommes	49 %	67 %	+18
Femmes	41 %	62 %	+21
Régions urbaines	50 %	67 %	+17
Régions rurales	31 %	56 %	+25
Canada	45 %	64 %	+19
Colombie-Britannique	51 %	64 %	+13
Alberta	47 %	70 %	+23
Saskatchewan	39 %	55 %	+16
Manitoba	38 %	59 %	+21
Ontario	50 %	70 %	+20
Québec	37 %	59 %	+22
Atlantique	35 %	57 %	+22



- Comme l'indique le graphique ci-dessus, le nombre des Canadiens et Canadiennes « branchés » a augmenté considérablement au cours des 12 derniers mois. À la même période l'an dernier, un peu moins de la moitié des répondants indiquaient avoir utilisé l'Internet au cours des trois derniers mois. Un an plus tard, le pourcentage a augmenté de près de 20 points (64 %).
- L'utilisation est en hausse chez tous les groupes de la population. L'écart entre les hommes et les femmes, à cet égard, ainsi qu'entre les résidants ruraux et urbains, diminue. Il demeure toutefois important entre les diplômés universitaires et les personnes qui ont ou n'ont pas terminé leurs études secondaires.
- En ce qui concerne les provinces et les régions, les utilisateurs sont plus nombreux en Ontario et en Alberta, et moins nombreux en Saskatchewan. L'écart entre les provinces et les régions diminue, mais très lentement.

Sites Web du gouvernement du Canada

« Avez-vous consulté un site Internet du gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois? »

Canada - 42%

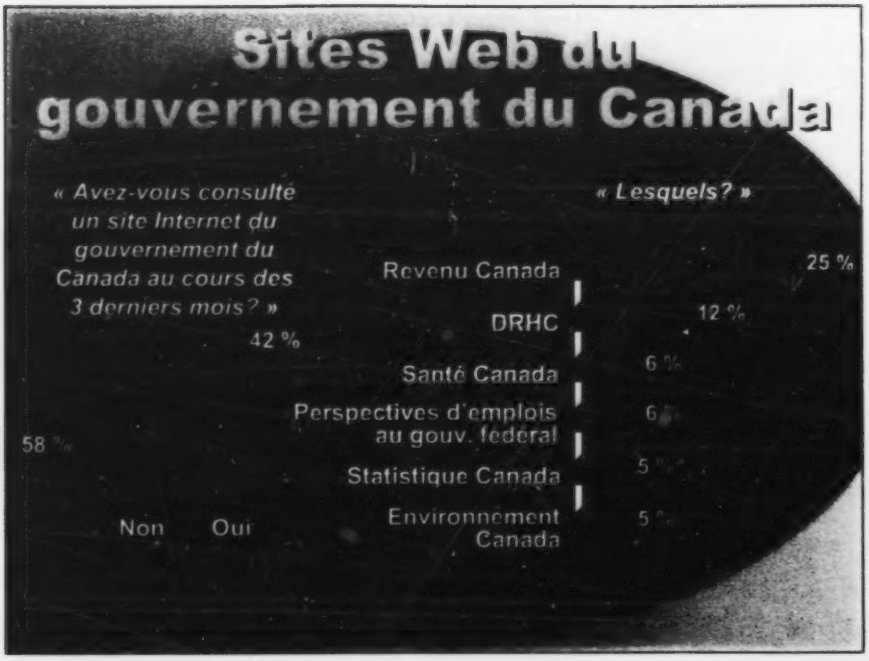
- Les visiteurs sont **plus nombreux** dans les catégories suivantes : hommes (46 %), diplômés universitaires (52 %), personnes à revenu élevé (47 %), Albertains (45 %) et Ontariens (44 %).
- Les visiteurs sont **moins nombreux** dans les catégories suivantes : femmes (38 %), personnes à faible revenu (37 %), personnes ayant ou non terminé des études secondaires (33 %), personnes de moins de 25 ans (38 %), personnes âgées de plus de 65 ans (27 %), résidants ruraux (39 %), Britanno-Colombiens (38 %) et Manitobains (37 %).
- Les autres groupes démographiques et les autres régions sont près de la moyenne nationale (42 %).

« Lesquels? »

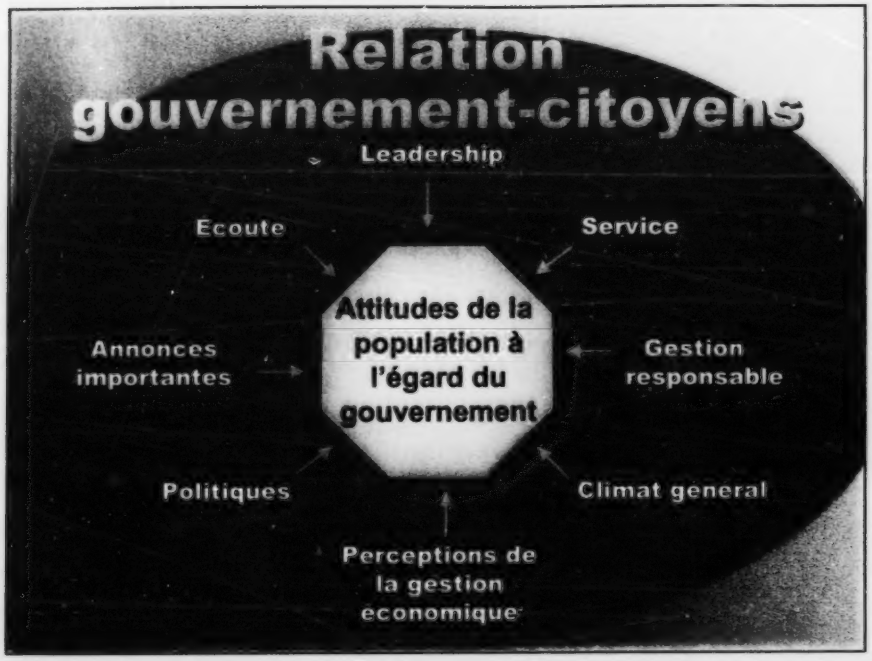
(question posée uniquement à ceux ayant répondu qu'ils avaient visité un site du gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois)

Revenu Canada	25 %
DRHC	12 %
Santé Canada	6 %
Perspectives d'emplois au gouvernement fédéral	6 %
Statistique Canada	5 %
Environnement Canada	5 %
Site général du gouvernement du Canada (gc.ca)	2 %
Défense nationale	2 %
Postes Canada	2 %
Citoyenneté et Immigration	1 %
Agriculture Canada	1 %
Archives nationales	1 %
AFPC	1 %
Autre / Ne sait pas	31 %

- Le site de DRHC est le plus visité par les moins de 25 ans (18 %), suivi de Revenu Canada (16 %) et des sites où l'on trouve les perspectives d'emplois au fédéral (14 %).
- Le site de DRHC est également le plus visité par les Canadiens de l'Atlantique (21 %), suivi de Revenu Canada (15 %).



- Les résultats montrent que quatre répondants sur dix ayant utilisé l'Internet au cours des trois derniers mois ont consulté un site Web du gouvernement du Canada, soit plus de six millions de Canadiens et Canadiennes.
- Les visites sont concentrées sur quelques sites. Celui de Revenu Canada est le plus fréquenté (25 %), un fait qui n'est pas surprenant compte tenu de la période où s'est déroulée l'enquête (du 25 avril au 8 mai).
- Le site de DRHC est également très visité, en grande partie par les personnes de moins de 25 ans (intéressées par les programmes d'emplois et d'autres renseignements sur le sujet). Parmi les autres sites très populaires, mentionnons Santé Canada et ceux qui affichent les possibilités d'emplois au fédéral (6 % chacun), Statistique Canada (5 %) et Environnement Canada (5 %).
- Le site du gouvernement du Canada (gc.ca) est rarement mentionné, probablement parce qu'il ne sert souvent que de porte d'entrée pour accéder aux sites des différents ministères.



- Nombre de facteurs d'ordre divers influent sur la relation à long terme entre le gouvernement et les citoyens. Parmi les facteurs externes favorisant l'harmonie, mentionnons l'optimisme face à l'avenir du pays et une forte économie. Le gouvernement est bien vu des citoyens, notamment pour ce qui est du leadership, du service et de la gestion économique. Ce sont là ses points forts.
- Les points faibles de cette relation sont les questions relatives à la qualité de la vie, ainsi que les perceptions défavorables quant à la capacité du gouvernement d'être à l'écoute des citoyens, de gérer ses opérations de façon rentable et d'être responsable à l'égard des dépenses publiques.
- Ce sondage révèle, en outre, que les politiques et les annonces du gouvernement peuvent avoir une influence positive sur les perceptions des Canadiens et Canadiennes. Nous avons notamment constaté une augmentation des évaluations favorables dans le dossier de l'imposition après la présentation du Budget. Les résultats indiquent toutefois que, si les communications ne sont pas maintenues, les perceptions risquent de changer à nouveau.
- Compte tenu de la complexité des échanges dont fait état le tableau ci-dessus, le choix de la voie de communication est crucial. Même si la télévision demeure le médium le plus fréquemment utilisé, d'autres peuvent s'avérer dans certains cas d'une aussi grande efficacité. L'Internet s'est également imposé comme un outil précieux pour transmettre de l'information à certains groupes bien précis.